# ****Административный регламент предоставления****

# ****услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу****

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
2. Общие положения

1.1. Наименование услуги: прием заявок (запись) на приём к врачу.

1.2. Административный регламент (далее - регламент) предоставления услуги по приему заявок (запись) на прием к врачу. Регламент разработан в целях повышения эффективности деятельности КГБУЗ «Абанская РБ», создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении услуги.

1.3. Услуга предоставляется краевым государственным бюджетным учреждением здравоохранения, оказывающим первичную медико-санитарную помощь по участковому принципу обслуживания, непосредственным исполнителем услуги является медицинский регистратор регистратуры КГБУЗ «Абанская РБ», либо лицо уполномоченное исполнять данную функцию.

1.4. Получателем услуги может быть любой гражданин Российской Федерации (далее - Получатель услуги), а также граждане других государств, при наличии соответствующих межгосударственных соглашений находящиеся на территории данного образования, и лица без гражданства в порядке очередности при наличии медицинских показаний для оказания медицинской помощи в плановом порядке.

1.5. Конечным результатом предоставления услуги являются:

- выдача заявителю талона на прием к врачу (далее - талон);

- извещение о постановке заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу;

- выдача заявителю направления на прием к врачу в иное учреждение;

- извещение об отказе в выдаче талона.

1.6. Услуга предоставляется бесплатно.

2.**СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

1. Требования к порядку предоставления услуги.

2.1.Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление данной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1;

- Закон Красноярского края от 24.12.2004 № 13-2831 «О реализации государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи»;

- действующее постановление Правительства Красноярского края «Об утверждении Программы государственных гарантий оказания населению Красноярского края бесплатной медицинской помощи».

- действующее тарифное соглашение в системе обязательного медицинского страхования Красноярского края.

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Информация о месте нахождения и графике работы КГБУЗ «Абанская РБ»и регистратуры в частности:

* Адрес места нахождения КГБУЗ «Абанская РБ»: 663740, Красноярский край, Абанский район, п. Абан, ул. Больничная, д. 26.
* Контактные телефоны для консультаций: приемная главного врача (39163) 22-2-50, регистратура поликлиники (39163) 22-5-23, (39163)22-5-80, (39163)23-1-97, 89131900149, Бесплатный номер для записи на прием: 8-800-302-7441
* Факс: (39163) 22-2-50.
* Адрес электронной почты КГБУЗ «Абанская РБ»: morozova\_aban@mail.ru.
* Адрес официального сайта КГБУЗ «Абанская РБ» [http://Абанская-рб.рф](http://xn----7sbaadd4dxa4ag0n.xn--p1ai/%22%20%5Ct%20%22https%3A//xn----7sbaadd4dxa4ag0n.xn--p1ai/_blank)
* График работы КГБУЗ «Абанская РБ»:

Понедельник 08:00 – 16.12

Вторник 08:00 – 16.12

Среда 08:00 – 16.12

Четверг 08:00 – 16.12

Пятница 08:00 – 16.12

Суббота: выходной день

Воскресенье: выходной день

2.2.2. Информация по вопросам предоставления услуги (за исключением информации о ходе предоставления услуги) предоставляется гражданам:

- при обращении (лично, по телефону) в КГБУЗ Абанская ЦРБ;

- на информационных стендах КГБУЗ Абанская ЦРБ;

- на официальном сайте КГБУЗ «Абанская РБ»

- на сайте www.web-registratura.ru

2.2.3. Информация о порядке предоставления услуги 2.2.3а. При личном обращении в устной форме (на личном приёме у лечащего врача, при личном обращении в регистратуру, по номерам контактных телефонов КГБУЗ Абанская РБ) Получателю услуги предоставляется следующая информация:

- сведения о местонахождении, контактные телефоны КГБУЗ Абанская РБ;

- режим работы КГБУЗ Абанская РБ;

- график приема специалистов КГБУЗ Абанская РБ;

-перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление ;

- перечень документов, необходимых для получения услуги;

- формы документов, необходимых для получения услуги;

- срок предоставления услуги;

- основания для отказа в предоставлении услуги;

-порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе представления услуги;

- номера кабинетов для обращения граждан.

Если при личном обращении Получателя услуги работник КГБУЗ Абанская РБ не может ответить на вопрос самостоятельно или же подготовка ответа требует дополнительного времени, то работник КГБУЗ Абанская РБ предлагает Получателю услуги изложить суть вопроса в письменной форме (сделать письменный запрос о предоставлении и информации по оказанию услуги), либо назначить иное время для получения информации.

В письменном запросе о предоставлении информации указываются:

- наименование КГБУЗ Абанская РБ;

- фамилия, имя, отчество(если имеется), должность руководителя учреждения;

- почтовый адрес, по которому следует направить информацию;

- суть вопроса (информация, которую необходимо представить).

Ответы на письменные запросы о предоставлении информации оформляются в письменной форме на официальном бланке КГБУЗ Абанская РБ и должны содержать:

- указание на дату и исходящий номер запроса;

- дату и регистрационный номер;

- ответы на поставленные вопросы;

- фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Срок ответа на письменное обращение заявителя не может превышать 30 рабочих дней.

Информация о ходе предоставления услуги не может превышать 15 рабочих дней.

Сотрудник учреждения, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления услуги (лично или по телефону), должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости - с привлечением других специалистов (дежурного администратора, непосредственного руководителя).

2.2.3б. При размещении информации на информационных стендах КГБУЗ Абанская РБ указывается:

- информация о возможности ознакомления с положением нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению услуги и текстом настоящего Административного регламента;

- режим работы КГБУЗ Абанская РБ, графики личного приёма, номера телефонов руководителя КГБУЗ Абанская РБ , работников, ответственных за предоставление услуги.

2.2.3в. При размещении информации на официальном сайте КГБУЗ Абанская РБ содержится:

- сведения о местонахождении, контактные телефоны КГБУЗ Абанская РБ;

- режим работы КГБУЗ Абанская РБ;

- график приема специалистами КГБУЗ Абанская РБ;

-перечень нормативный правовых актов, регулирующих предоставление услуги;

- перечень документов, необходимых для получения услуги;

- формы документов, необходимых для получения услуги;

- требования, предъявляемые к документам, представляемым для получения услуги;

- срок предоставления услуги;

- основания для отказа в предоставлении услуги;

-порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги;

- номера кабинетов для обращения граждан.

2.2.4. Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц о порядке предоставления услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- чёткость в изложении информации;

- доступность информации;

- полнота информирования.

2.3. Для получения услуги получатель услуги представляет в КГБУЗ Абанская РБ заявку (Приложение №2) в устной, письменной или электронной форме, а также предъявляет следующие документы:

- паспорт, либо иной документ, удостоверяющий личность;

- действующий полис обязательного медицинского страхования;

- наличие прикрепления к КГБУЗ Абанская РБ оказывающего услугу в соответствии с данным регламентом;

- бланка направления лечащего врача при направлении на консультацию к врачу узкому специалисту.

Получатель услуги представляет заявку (Приложение №2) в КГБУЗ Абанская РБ не позднее, чем за 10 календарных дней до даты приема к врачу, указанной им в заявке.

2.3.1. Оригиналы и копии документов должны быть четкими (включая имеющиеся на них печати и подписи), не иметь исправлений и дополнений, орфографических ошибок, а также серьезных повреждений, не позволяющих однозначно толковать их содержание.

2.3.2. Документы представляются непосредственно получателем услуги единовременной в полном объеме. Документы могут быть представлены в электронном виде.

2.3.3. Требовать предоставление получателем услуги иных документов, не предусмотренных настоящим регламентом, запрещается.

2.4. Основание для предоставления услуги является обращение гражданина в КГБУЗ Абанская РБ с целью получения медицинской помощи в плановом порядке.

2.5. Сроки предоставления услуги.

Услуга предоставляется по факту обращения гражданина в КГБУЗ Абанская РБ (лично, по телефону, либо в электронном виде).

Максимальный срок предоставления услуги не должен превышать 10 рабочих дней со дня получения документов от получателя услуги, в том числе:

- максимальный срок приема и регистрации заявки и документов, представленных получателем услуги – не более 1 рабочего дня;

- максимальный срок изучения представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона – дата приема и регистрации заявки и документов, представленных получателем услуги;

- максимальный срок принятия решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо выдаче направления на прием к врачу в иное учреждение, либо отказе в выдаче талона – дата приема и регистрации заявки и документов, представленных получателем услуги;

- максимальный срок выдачи талона либо направления извещения о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу в иное учреждение, либо извещения об отказе в выдаче талона не более 4 рабочих дней.

2.6. Основание для отказа в предоставлении услуги.

2.6.1. Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность;

- отсутствие полиса обязательного медицинского страхования (далее – ОМС), либо недействующий полис ОМС;

- отсутствие прикрепления к КГБУЗ Абанская РБ, оказывающего услугу, в соответствии с данным регламентом;

- отсутствие направления на консультацию к врачу узкому специалисту, выданную лечащим врачом;

- отсутствие необходимого специалиста в данном КГБУЗ Абанская РБ;

- отсутствие свободной записи;

- отсутствие возможности оказания услуги по объективным причинам (нарушение водо-, тепло и электроснабжения, неисправность технологического оборудования).

2.6.2. Основанием для отказа в выдаче талона является отсутствие у получателя услуги права на посещение врача в соответствии с действующим законодательством.

2.6.3.Основанием для постановки получателя услуги в «лист ожидания» на прием к врачу является отсутствие талонов на дату приема и регистрации заявки.

2.6.4. Основанием для выдачи направления на прием к врачу в иное учреждение является отсутствие врача соответствующей специальности в учреждении на дату приема и регистрации заявки.

2.7. Требования к местам предоставления услуги.

2.7.1. Место приема заявки и документов, а также выдачи талонов и извещений, а также помещение, в котором предоставляется услуга, должно быть оборудовано в соответствии с действующими санитарными правилами и нормами, и правилами противопожарной безопасности. Также помещение должно быть оснащено печатными материалами, содержащими сведения:

- о порядке предоставления услуги,

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги;

- памятку с перечнем документов, необходимых для предоставления услуги.

**3.СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

3.1. Порядок предоставления услуги включает в себя следующие административные процедуры (приложение №1):

- прием и регистрация заявки и документов, представленных заявителем, медицинским регистратором, либо лицом уполномоченным исполнять данную функцию, с предоставлением необходимых документов;

- рассмотрение имеющихся документов с целью принятия решения о записи на приём к врачу, либо отказа в записи;

- принятие решения о возможности записи на приём к врачу, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо о выдачи направления на прием к врачу в иное учреждение, либо извещения об отказе в записи.

3.2. Состав, последовательность и сроки выполнения административных действий, требования к порядку их исполнения.

3.2.1. Основанием для начала процедуры по приему и регистрации заявки и документов является поступление в учреждение заявки на прием к врачу с предъявлением документов, предусмотренных пунктом 2.2. настоящего регламента. Заявка и документы могут быть представлены заявителем лично в письменной или устной форме, посредством почтовой связи либо посредством электронной почты или размещения заявки на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

Заявка на прием к врачу должна содержать:

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- описание причины обращения к врачу;

- желаемую дату и время приема к врачу;

- наименование страховой медицинской организации, выдавшей страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования

- серию, номер страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования

- контактную информацию (телефон, адрес электронной почты);

- дату подачи заявки.

3.2.2. Прием и регистрация заявки на прием к врачу с предъявлением документов, предусмотренных пунктом 2.2. настоящего регламента, осуществляются медицинским регистратором КГБУЗ, Абанская РБ либо лицом уполномоченным исполнять данную функцию (далее – специалист).

3.2.3. Специалист проверяет представленную заявку и документы, предусмотренные пунктом 2.2. настоящего регламента, на соответствие требованиям пункта 2.2. настоящего регламента.

3.2.4. Если представленные заявителем заявка и документы соответствуют требованиям пункта 2.2. настоящего регламента, специалист принимает документы и регистрирует их поступление путем внесения в соответствующую электронную базу данных записи о приеме заявки на прием к врачу с указанием даты принятия заявки и присвоением ей регистрационного номера.

3.2.5. Если представленные заявителем заявка и документы не соответствуют требованиям пунктов 2.2., то документы не принимаются к дальнейшему рассмотрению и не регистрируются.

В этом случае специалист:

если заявка и документы представлены заявителем лично – предоставляет такому заявителю консультацию о порядке и условиях предоставления услуги, требованиях к оформлению документов и выдает памятку с перечнем документов, необходимых для предоставления услуги;

если заявка и документы представлены заявителем иным способом – направляет заявителю уведомление об отказе в представлении услуги с указанием причин отказа, с предоставлением информации о порядке и условиях предоставления услуги, требованиях к оформлению документов и приложением памятки с перечнем документов, необходимых для предоставления услуги.

3.2.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 1 рабочего дня.

3.3. Изучение представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона.

Специалист в день получения заявки и документов проводит проверку заявки и представленных документов на предмет наличия у заявителя права посещения врача согласно действующему законодательству.

3.4. Принятие решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо о выдаче направления на прием к врачу в иное учреждение, либо об отказе в выдаче талона.

3.4.1. Основанием для начала процедуры является завершение проверки специалистом заявки и представленных документов.

3.4.2. По результатам проверки специалист принимает одно из следующих решений:

- выдать талон;

- включить заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу;

- выдать направление на прием к врачу в иное учреждение;

- отказать в выдаче талона.

3.4.3. Административная процедура выполняется в день получения заявки и документов непосредственно по завершении проверки заявки и представленных документов.

3.5. Выдача талона либо направление извещения о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо выдачи направления на прием к врачу в иное учреждение, либо направления извещения об отказе в выдаче талона.

3.5.1. Основанием для начала процедуры является принятие специалистом одного из решений, указанных в пункте 3.4.2 настоящего регламента.

3.5.2. Исходя из принятого решения специалист:

- осуществляет запись заявителя на прием к врачу и оформляет талон на прием к врачу;

- включает заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу и оформляет извещение о постановке в «лист ожидание» на прием к врачу;

- оформляет направление на прием к врачу в иное учреждение;

- оформляет извещение об отказе в выдаче талона.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 1 рабочего дня.

3.5.3. Специалист выдает талон, извещение о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, направление на прием к врачу в иное учреждение, либо извещение об отказе в выдаче талона заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 1 рабочего дня.

3.5.4. Максимальный срок исполнения процедуры не должен превышать 2 рабочих дней с даты принятия специалистом решения.

3.5.5. Специалист, осуществив запись на приём к врачу узкому специалисту или лечащему врачу, в доступной, доброжелательной, вежливой форме информирует гражданина о дате и времени приёма, номере кабинета и фамилии врача.

При принятии решения об аргументированном отказе в записи на приём медицинский регистратор разъясняет гражданину причину отказа, в доступной, доброжелательной, вежливой форме информирует гражданина о необходимых условиях для осуществления записи на приём.

1. **ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

4.1. Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется заместителем главного врача, курирующим данный раздел работы, руководителем соответственного структурного подразделения учреждения в КГБУЗ Абанская ЦРБ и другими уполномоченными лицами:

выявление и устранение нарушений прав Получателя услуги;

рассмотрение обращений Получателей услуг, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) работников.

4.2. Заместитель руководителя КГБУЗ Абанская РБ, курирующий данный раздел работы, руководитель соответственного структурного подразделения учреждения несут ответственность за организацию работы медицинской регистратуры КГБУЗ Абанская РБ, достоверность, полноту сведений, предоставляемых сотрудниками КГБУЗ Абанская РБ при личном обращении граждан, сведений указанных на стендах и официальном сайте учреждения.

4.3. Текущий контроль соблюдения положений настоящего регламента осуществляется непосредственно при предоставлении услуги конкретному заявителю:

- руководителем учреждения или по его поручению заместителем руководителя учреждения, руководителем соответственного структурного подразделения учреждения – в отношении специалиста;

- руководителем учреждения – в отношении заместителя руководителя учреждения, руководителя соответственного структурного подразделения учреждения, действующих по его поручению.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления услуги.

4.4. Контроль соблюдения положений настоящего регламента путем проведения плановых проверок осуществляет руководитель учреждения 1 раз в полгода в соответствии с планами работы учреждения.

4.5. Внеплановые проверки соблюдения положений настоящего регламента проводятся руководителем учреждения при поступлении информации о несоблюдении работниками учреждения требований настоящего регламента либо по требованию органов власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями или суда.

4.6. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.7. Специалист несет персональную ответственность за:

- соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации заявки и документов от заявителя, внесения записей в электронные базы данных учреждения;

- соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.2. настоящего регламента;

- принятое решение о выдаче талона, либо о постановке заявителя «в лист ожидания» на прием к врачу, либо о выдаче направления на прием к врачу в иное учреждение, либо об отказе в выдаче талона;

- соблюдение сроков, порядка и форм при осуществлении действий, указанных в пункте 3.5.2. настоящего регламента;

- своевременное представление документов на подпись руководителю учреждения;

- соблюдение порядка и сроков вручения заявителю талона, извещения о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, направления на прием к врачу в иное учреждение, либо извещение об отказе в выдаче талона.

4.8. Руководитель учреждения несет персональную ответственность за:

- соблюдение сроков подписания документов, представленных специалистом;

- принятое решение о выдаче талона, либо о постановке заявителя «в лист ожидания» на прием к врачу, либо о выдаче направления на прием к врачу в иное учреждение, либо об отказе в выдаче талона, если таковое решение принято им самостоятельно.

4.9. В случае выявления нарушений прав Получателя услуги, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.10. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление услуги путем получения письменной и устной информации о результатах проведенных проверок и принятых по результатам проверок мерах.

1. **ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, ТАК ЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1. Получатели услуги имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе оказания муниципальной услуги.

5.2. Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. 5.3. Жалоба в устной форме предъявляется на личном приёме. При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приёма. При несогласии заявителя даётся письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов.

5.4. Заявитель может обратиться с жалобой на имя главного врача КГБУЗ «Абанская РБ», в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

- нарушение срока предоставления услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Получатель услуги может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики, обратившись с жалобой лично или направив письменное обращение, жалобу.

5.5 . Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего услугу, либо органа, предоставляющего услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего услугу, либо органа, предоставляющего услугу.
2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего услугу, единого портала государственных и услуг либо

регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Основанием для начала административных процедур досудебного обжалования является несогласие получателя услуги с результатом предоставленной услуги в установленный Административным регламентом срок для принятия решения.

5.9. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.10. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий услугу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

- орган, предоставляющий услугу или должностное лицо при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

- в случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11.По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов

Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в

письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.13. Результатам досудебного (внесудебного) обжалования является решение об удовлетворении требований получателя услуги и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю услуг.

