Утвержден

 Приказом БУЗ Орловской области

«Орловский центр СПИД»

 № 196 от 02.11.2012 г.

Административный регламент

предоставления бюджетным учреждением здравоохранения

Орловской области «Орловский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» государственной услуги по организации профилактики и борьбы со СПИДом

# I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

 1. Административный регламент предоставления бюджетным учреждением здравоохранения Орловской области «Орловский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» государственной услуги по организации профилактики и борьбы со СПИДом (далее – государственная услуга) определяет порядок предоставления государственной услуги и стандарт оказания государственной услуги.

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, лицам без гражданства, иностранным гражданам (далее *–* заявители, заявитель).

Требования к порядку информирования о предоставлении

государственной услуги

3. Место нахождения и юридический адрес учреждения: г. Орёл, ул. Лескова, д.31.

Учреждение осуществляет прием заявителей по вопросам предоставления государственной услуги в соответствии со следующим графиком:

 понедельник – пятница: с 8.30 до 17.00.

 суббота, воскресенье – выходные дни.

 Время перерыва для отдыха и питания сотрудников учреждения (далее также – специалисты, должностные лица) устанавливается с 13.00 до 13.30.

 Нерабочие праздничные и выходные дни устанавливаются в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

 Справочный телефон: 59-42-78

 Электронная почта: orelaids@yandex.ru

 Официальный сайт: www.aids-orel.ru

Сведения о месте предоставления государственной услуги, графике (режиме) работы, контактных телефонах, адресах электронной почты учреждения, информация о предоставлении государственной услуги, текст административного регламента предоставления государственной услуги размещаются на стендах в помещении по месту предоставления государственной услуги, а также в сети «Интернет» в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу**:** http://[www.orel-region.ru](http://www.orel-region.ru).

 4. Информация по вопросам предоставления государственной услуги размещается учреждением в печатной и (или) электронной форме и может быть получена:

 в учреждении по адресу: г. Орёл, ул. Лескова, д. 31;

 с использованием средств телефонной и электронной связи;

 в сети «Интернет» в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: http:// [www.orel-region.ru](http://www.orel-region.ru);

 на официальном сайте Правительства Российской Федерации «Портал государственных и муниципальных услуг» по адресу в сети «Интернет»: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

 из публикаций в средствах массовой информации.

# II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

5. Государственная услуга по организации профилактики и борьбы со СПИДом.

Наименование учреждения,

предоставляющего государственную услугу

 6. Государственную услугу предоставляет бюджетное учреждение здравоохранения Орловской области «Орловский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями».

 Учреждение не вправе требовать от [заявителя](#sub_2003) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

7. Результатом предоставления государственной услуги является:

- медицинское освидетельствование на ВИЧ-инфекцию;

- оказание первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях больным ВИЧ-инфекцией по перечню работ (услуг), указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности;

- организация (проведение) профилактических мероприятий по предупреждению распространения ВИЧ – инфекции, в том числе профилактику передачи ВИЧ-инфекции от матери к ребенку, постконтактную профилактику ВИЧ-инфекции у медицинских работников, профилактику передачи ВИЧ при парентеральных аварийных ситуация в быту.

# Срок предоставления государственной услуги

8. Максимальный срок предоставления государственной услуги составляет 10 рабочих дней со дня обращения заявителя, за исключением случаев, когда в предоставлении государственной услуги участвует специалист, имеющийся в учреждении в единственном лице и отсутствующий на рабочем месте по причине нахождения в отпуске или в связи с временной нетрудоспособностью. В данном случае максимальный срок предоставления государственной услуги 10 рабочих дней исчисляется со дня выхода специалиста на работу.

#

Перечень нормативных правовых актов,

регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

9. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

 КонституциейРоссийской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации», 26 января 2009 года, № 4, ст. 445);

 Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 28 ноября 2011 года, № 48, ст. 6724);

 Федеральным законом от 30 марта 1995 года №38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 3 апреля 1995 года, № 14, ст. 1212);

 Федеральным законом от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации», №30, 29 июля 2002 года, ст. 3032);

 Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179) (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

Законом Орловской области от 24 марта 2005 года № 504-ОЗ «О здравоохранении в Орловской области» (Собрание нормативных правовых актов Орловской области, № 26, январь-март, 2005);

 Постановлением Правительства Орловской области от 3 февраля 2012 года № 38 «Об утверждении Правил разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций, Правил разработки и утверждения административных регламентов исполнения представления государственных услуг органами исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области и Правил проведения экспертизы проектов административных регламентов представления государственных услуг и исполнения государственных функций» (Государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: http:// [www.adm.orel.ru](http://www.adm.orel.ru));

 Постановлением Правительства Орловской области от 30 апреля 2009 года № 23 «Об утверждении положения о Департаменте здравоохранения и социального развития Орловской области» (Государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: http:// [www.adm.orel.ru](http://www.adm.orel.ru)).

Исчерпывающий перечень документов,

необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

10. Для получения государственной услуги заявитель представляет в учреждение:

граждане Российской Федерации – документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащего, а при получении медицинских услуг для лечения ВИЧ-инфекции, состояния и контроля за лечением - документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства или по месту пребывания на территории Орловской области;

иностранные граждане - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом и признаваемый в соответствии с международными договорами в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

 лица без гражданства - документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства (разрешение на временное проживание, вид на жительство, иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства) (далее – документ, удостоверяющий личность).

 Для представителей заявителей - документ, подтверждающий полномочия выступать в качестве представителя заявителя.

11.Отсутствие документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего регистрацию по месту жительства или по месту пребывания на территории Орловской области, не является основанием для отказа в предоставлении государственной услуги (за исключением случаев проведения медицинского освидетельствования на выявление ВИЧ-инфекции при конфиденциальном тестировании, а также при получении медицинских услуг для лечения ВИЧ-инфекции, состояния и контроля за лечением).

Исчерпывающий перечень документов,

необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме,

 порядок их представления

 12. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, отсутствуют.

 13. Запрещается требовать от заявителя: представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии нормативными правовыми актами Российской Федерации, Орловской области и органов местного самоуправления Орловской области находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам, органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг в соответствии с муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

Исчерпывающий перечень оснований

для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

# 14. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не имеется.

Исчерпывающий перечень оснований

для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

15. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

16. Оснований для отказа в предоставлении государственной услуги не имеется.

Перечень услуг,

которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

17. При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, а также участие иных организаций в предоставлении государственной услуги не осуществляется.

Порядок, размер и основания

взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

18. Государственная пошлина за предоставление государственной услуги не взимается.

Предоставление государственной услуги для граждан Российской Федерации осуществляется без взимания платы.

 Медицинская помощь, лабораторная диагностика ВИЧ – инфекции и инфекционных заболеваний оказывается иностранным гражданам, лицам без гражданства, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации, на платной основе.

 Цены на медицинские услуги, предоставляемые заявителям за плату, устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

19. Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги не должно превышать 30 минут на одного заявителя, с момента его обращения в учреждение.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя

о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

 20. Ответственный специалист учреждения осуществляет прием и регистрацию обращения о предоставлении государственной услуги в течение не более 30 минут с момента обращения, в порядке, установленном соответствующими актами по делопроизводству.

Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

21. Помещения для работы с заявителями должны соответствовать всем требованиям к обеспечению безопасности труда,  санитарно-эпидемиологическим и противопожарным правилам и нормативам, должны быть оборудованы местами ожидания, а также стендами для размещения справочной информации.

22. Рабочее место специалиста учреждения оборудуется телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством и  другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление государственной услуги.

23. Дополнительные требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации не предъявляются.

24. Помещения для предоставления государственной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Показатели доступности и качества государственной услуги,

 в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

25. Доступность государственной услуги характеризуется следующими показателями:

транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в сети «Интернет» в государственных информационных системах «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Орловской области», «Региональный реестр государственных, и муниципальных услуг (функций) Орловской области».

 26. Показателем качества предоставления государственной услуги является удовлетворение потребности заявителя (имеющего право на предоставление государственной услуги) в получении государственной услуги (100%).

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

 27. Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

 Предоставление документов в электронной форме не предусмотрено.

# III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

Исчерпывающий перечень административных процедур

при предоставлении государственной услуги

28. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием заявки (запись) на прием к врачу и направление на прием к врачу с целью получения государственной услуги;

- медицинское освидетельствование на выявление ВИЧ-инфекции; оказание первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях больным ВИЧ-инфекцией по перечню работ (услуг), указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности; организация (проведение) профилактических мероприятий по предупреждению распространения ВИЧ – инфекции.

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в [приложении](#sub_1100) к данному административному регламенту.

Прием заявки (запись) на прием к врачу и направление на прием к врачу с целью получения государственной услуги

29. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в учреждение лично,по телефону, либо его представителя.

В случае личного обращения в учреждение заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства или по месту пребывания на территории Орловской области.

Специалист учреждения, ответственный за прием заявки (запись) на прием к врачу, устанавливает личность заявителя и направляет на прием к врачу, называя время приема и номера кабинета врача, осуществляющего прием.

 Заявителю сообщается фамилия, имя, отчество, номер кабинета должностного лица (дежурного администратора, заместителя главного врача по медицинской части, заведующего отделом), уполномоченного решить вопрос о необходимости приема заявителя врачом в день обращения или в другие сроки, о необходимости получения данного вида помощи в другом учреждении здравоохранения.

В случае обращения заявителя - иностранного гражданина (временно пребывающего на территории Российской Федерации) или лица без гражданства в учреждение за оказанием плановой медицинской помощи специалист учреждения, удостоверив личность заявителя, оформляет договор на оказание платных медицинских услуг (если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации). После заключения договора заявителю указывается время приема и номера кабинета.

30. При обращении заявителя, либо его представителя в регистратуру учреждения по телефону специалист учреждения осуществляет запись на прием к врачу. Для получения услуги заявитель должен сообщить сотруднику учреждения фамилию, имя, отчество, место жительства в соответствии с данными, указанными в документе, удостоверяющем личность. Специалист учреждения сообщает заявителю дату и время приема врача. Заявитель, обратившийся за получением услуги по телефону, для получения направления на прием к врачу обязан не позднее 30 минут до назначенного времени приема врачом, обратиться в учреждения и представить документ, удостоверяющий его личность.

В случае если заявитель не обратится в учреждение за направлением на прием к врачу, направление на прием к врачу аннулируется.

Медицинское освидетельствование на ВИЧ-инфекцию, оказание первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях больным ВИЧ-инфекцией, организация (проведение) профилактических мероприятий по предупреждению распространения ВИЧ – инфекции

 31. Заявителю на приеме у врача дается направление для проведения лабораторной диагностики ВИЧ-инфекции, проводятся профилактические мероприятия по предупреждению распространения ВИЧ – инфекции, оказывается медицинская помощь.

Заявителям, у которых была выявлена ВИЧ-инфекция, предоставляется психологическая поддержка до и после оглашения результатов такой диагностики. Иным заявителям предоставляется расширенная консультация о мерах по профилактике заражения ВИЧ-инфекцией.

Информация о методах медицинских процедур, применяемых в отношении больных, включая альтернативные методы, возможных болевых ощущениях и побочных явлениях доводится в доступной и понятной форме. При медицинских процедур не применяются методы, запрещенные к применению в практике здравоохранения законодательством Российской Федерации.

Сведения о заявителе, которые стали известны во время предоставления медицинской помощи и по ее окончании, в том числе сведения о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении, а также личные сведения о заявителе не подлежат разглашению. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

32. По требованию заявителя ему (его представителям) предоставляется информация о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследований, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе развития болезни, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

По требованию заявителя ему (его представителям) предоставляются медицинская документация, отражающая состояние его здоровья, для ознакомления и (или) получения им медицинской консультации у других специалистов, а также копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

33. Медицинское вмешательство осуществляется при наличии добровольного информированного согласия заявителя или его законного представителя (в случае его несовершеннолетия или недееспособности). Добровольное согласие оформляется в письменной форме.

При отказе от медицинского вмешательства заявителю или его законному представителю (в случае его несовершеннолетия или недееспособности) в доступной для него форме разъясняются возможные последствия такого отказа. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации с подписью заявителя или его законного представителя и ответственного медицинского работника, а в случае отказа от подписи заявителя или его законного представителя – подписями двух медицинских работников – лечащего врача и заведующего структурным подразделением.

Максимальный срок административной процедуры составляет 10 рабочих дней с момента обращения заявителя.

#  IV. Формы контроля за исполнением регламента

Порядок осуществления текущего контроля

за соблюдением и исполнением должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

34. Контроль за соблюдением положений регламента осуществляется руководителем учреждения или его заместителем.

35. Текущий контроль проводится в форме проверок соблюдения исполнения должностными лицами, участвующими в  предоставлении государственной услуги, положений регламента, иных нормативных правовых актов и методических документов, определяющих порядок выполнения административных процедур, выявления и устранения нарушения прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и  подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

36. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения.

Порядок и периодичность осуществления плановых

и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

37. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы учреждения либо внеплановыми, проводимыми, в том числе по жалобе заявителей, на своевременность, полноту и качество предоставления государственной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает руководитель учреждения.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

#  Ответственность должностных лиц учреждения

# за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

38. Должностные лица учреждения, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в регламенте.

39. Персональная ответственность должностных лиц учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

Требования к порядку и формам контроля

 за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

40. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц учреждения при предоставлении государственной услуги

Информация о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

 41. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, руководителя учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

 Жалоба подается в учреждение в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

 Жалоба на решение, принятое руководителем учреждения, подается в управление здравоохранения Департамент здравоохранения и социального развития Орловской области (далее – Управление).

 Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

42. Жалоба должна содержать:

 1) наименование учреждения, должностного лица учреждения, либо специалиста, 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) учреждения, должностного лица учреждения, либо специалиста;

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

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

43. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги являются:

 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;

 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;

 6) затребование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;

 7) отказ учреждения, должностного лица учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Исчерпывающий перечень оснований

для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается

44. Ответ на жалобу не дается в случаях, если:

1) в жалобе (претензии) не указаны фамилия, имя, отчество заявителя (наименование организации), направившего жалобу (претензию), и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в жалобе (претензии) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, при этом жалоба (претензия) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

3) в жалобе (претензии) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, а также членов его семьи;

4) текст жалобы (претензии) не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы (претензии) сообщается заявителю, направившему жалобу (претензию), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в жалобе (претензии) заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в жалобе (претензии) не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель учреждения вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы (претензии) и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба (претензия) и ранее направляемые жалобы (претензии) направлялись в учреждение или на имя руководителя учреждения. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу (претензию);

6) если ответ по существу поставленного в жалобе (претензии) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

45. Приостановление в рассмотрении жалобы (претензии) не предусмотрено.

Основания для начала

процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

46. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы по основаниям, предусмотренным пунктом 43 регламента.

Право заявителя на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

47. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

48. Учреждение по письменному запросу заявителя должно предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным пунктом 43 регламента.

Сроки рассмотрения жалобы

 49. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

50. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы в случае несоответствия требований заявителя действующему законодательству.

51. 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.

52. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо учреждения, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение

к административному регламенту

предоставления бюджетным учреждением

здравоохранения Орловской области

«Орловский областной центр по

профилактике и борьбе со СПИД

и инфекционными заболеваниями»

государственной услуги по организации

профилактики и борьбы со СПИДом

|  |
| --- |
| Заявитель  |

|  |
| --- |
| Прием заявки (запись) на прием к врачу и направление к врачу с целью получения государственной услуги |

медицинское освидетельствование на ВИЧ-инфекцию; оказание первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях больным ВИЧ-инфекцией по перечню работ (услуг), указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности; организация (проведение) профилактических мероприятий по предупреждению распространения ВИЧ – инфекции

Государственная услуга предоставлена