

УТВЕРЖДАЮ

министр здравоохранения
Красноярского края



В.Н. Янин

2017 год

Порядок предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка являются отношения в сфере охраны здоровья граждан в Российской Федерации, возникающие между заявителями и медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Красноярского края (далее – министерство) и медицинскими организациями иной формы собственности, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи в Красноярском крае (далее – медицинские организации), в части записи на плановый прием к врачу (медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью).

1.2. Правом на получение услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – Услуга) обладают граждане (далее – пациенты), застрахованные в системе обязательного медицинского страхования, прикрепленные к медицинской организации для оказания медицинской помощи. Процедура прикрепления осуществляется медицинской организацией на основании заявления пациента о выборе медицинской организации.

Настоящий Порядок не регулирует отношения, возникающие при обращении пациентов в медицинские организации для оказания неотложной и экстренной медицинской помощи.

Пациенты, имеющие право на получение медицинской помощи во внеочередном порядке в медицинских организациях, могут воспользоваться правом подачи заявки (записи) на прием к врачу в соответствии с настоящим Порядком либо обратиться в регистратуру медицинской организации и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления услуги.

1.3.1. Услуги предоставляют медицинские организации. Информация о перечне медицинских организаций, предоставляющих услугу, с указанием адресов, телефонов, официальных сайтов, адресов электронной почты размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет):

- на официальном сайте министерства (www.kraszdrazv.ru);
- на Портале государственных услуг Красноярского края www.gosuslugi.krskstate.ru);
- на Портале записи на прием к врачу в Красноярском крае (www.med-registratura.ru).

Информация о медицинских организациях и телефонах записи к врачу представлена в Приложении № 1 к настоящему Порядку.

1.3.2. Информация о порядке записи на прием к врачу размещается в помещении медицинской организации, ее филиалах на специально отведенном стенде, на официальном сайте медицинской организации.

2. Стандарт предоставления Услуги

2.1. Наименование услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу». Краткое наименование услуги: «Запись на прием к врачу».

Услуга позволяет заявителям реализовать свои права на выбор времени и места приема врача в медицинской организации.

2.2. Услуга предоставляется медицинскими организациями, указанными в приложении 1 к настоящему Порядку.

2.3. Результат предоставления услуги.

О результате предоставления услуги пациент уведомляется документом (талон), подтверждающим запись на прием к врачу, и содержащим дату и время приема, наименование медицинской организации, адрес, телефон регистратуры, специальность врача, фамилия, имя и отчество врача, номер кабинета:

- при обращении по телефону – информация предоставляется в устной форме;
- при личном обращении в регистратуру медицинской организации за предоставлением услуги – талон выдается в бумажном виде;
- при записи через Интернет – талон формируется в электронном виде;
- при записи через терминал самозаписи (инфомат) – талон распечатывается в бумажном виде.

Обо всех изменениях в записи на прием к врачу пациент должен быть немедленно оповещен по телефону, если номер телефона пациента известен медицинской организации. Ответственность за соблюдение данного требования лежит на руководителе медицинской организации.

2.4. Срок предоставления услуги записи на прием к врачу:

Срок предоставления услуги не должен превышать следующие значения:

- при обращении по телефону – не более 15 минут;
- при личном обращении в регистратуру медицинской организации – не более 15 минут;
- при записи через Интернет-портал записи на прием к врачу – не более 15 минут;
- при использовании терминала записи на прием к врачу – не более 15 минут.

2.5. Запись на прием осуществляется к врачам, ведущим амбулаторный прием, в том числе:

- врачам-терапевтам участковым;
- врачам-педиатрам участковым;
- врачам общей практики (семейным врачам);
- врачам-акушерам-гинекологам;
- врачам-стоматологам-терапевтам;
- врачам-стоматологам-хирургам;
- врачам-стоматологам детским;
- врачам-хирургам;
- врачам-детским хирургам;
- врачам-офтальмологам;
- врачам-оториноларингологам.

Первичная запись на прием к врачу обеспечивается не менее чем на 14 календарных дней от текущей даты.

2.6. Перечень документов и сведений, необходимых для предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»:

Для предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» заявитель должен предоставить документы и сведения, позволяющие подтвердить факт страхования в системе ОМС и факт прикрепления к медицинской организации (полис ОМС и документ, удостоверяющий личность заявителя).

При обращении представителя заявителя дополнительно представляется паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с действующим законодательством, документ, подтверждающий полномочия представителя в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов или сведений (при обращении непосредственно в регистратуру медицинской организации), необходимых для предоставления услуги:

2.7.1. Отсутствие приема специалиста необходимого профиля в данной медицинской организации.

2.7.2. Отсутствие лицензии у медицинской организации на вид медицинской деятельности соответствующего профиля.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

2.8.1. При обращении за предоставлением услуги не представлены документы, указанные в пункте 2.6 настоящего Порядка, представлен

неполный комплект документов, содержание документов не соответствует требованиям, указанным в пункте 2.6 настоящего Порядка;

2.8.2. Представление подложных документов или содержащих недостоверные сведения;

2.9. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления таких услуг:

- в регистратуре медицинской организации срок ожидания в очереди (при ее наличии) – не более 15 мин.;

- срок получения результата предоставления услуги от регистратора – не более 5 мин.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя на предоставление услуги, в том числе в электронной форме.

Запись на прием к врачу осуществляется в момент обращения заявителя на имеющиеся свободные дату и время приема врача по выбору заявителя в соответствии с установленным графиком приема врачей и наличием свободных талонов. Выбор врача осуществляется на основании информации о территории обслуживания врачебного участка, на которой проживает заявитель (пациент).

2.12. При личном обращении заявителя за услугой в медицинскую организацию пациент обращается в регистратуру медицинской организации. Регистратура должна быть оборудована противопожарной системой, средствами пожаротушения и системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, стульями (скамьями) для пациентов и представителей пациентов, информационными стендами.

Помещения регистратуры медицинской организации должны обеспечивать комфортное пребывание граждан, соответствовать требованиям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

Помещения, в которых предоставляется услуга (регистратура), зал ожидания или холл, места для заполнения запросов о предоставлении услуги (окно или окна регистратуры), информационные стенды с перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, соответствуют требованиям законодательства об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры.

Доступность для инвалидов указанных объектов обеспечивается путем:

- оказания помощи инвалидам в посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в медицинскую организацию, в том числе с использованием кресла-коляски;

- беспрепятственного входа инвалидов в медицинскую организацию и выхода из нее;

- возможности самостоятельного передвижения инвалидов по территории медицинской организации;

- сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на территории медицинской организации;

- надлежащего размещения оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в медицинской организации и к услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск в медицинскую организацию сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуска в медицинскую организацию собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказания иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13. Места для приема заявителей должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, аптечкой для оказания первой помощи работникам.

2.14. В местах для приема заявителей предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды.

2.15. Места получения информации о предоставлении услуги оборудуются стендами с размещаемыми на них информационными материалами, предназначенными для ознакомления заявителей.

2.16. Показатели доступности и качества услуг.

2.16.1. Услуга должна предоставляться при первом обращении заявителя при соблюдении условий, указанных в пункте 2.6 настоящего Порядка;

2.16.2. Продолжительность взаимодействий не должна превышать 15 минут;

2.16.3. Способы предоставления услуги заявителю:

- непосредственно при посещении заявителем регистратуры медицинской организации;

- по телефонам регистратур медицинских организаций (приложение 1 к настоящему Порядку);

- при обращении на Портал записи на прием к врачу в Красноярском крае (www.med-registratura.ru);

- через терминал самозаписи (инфомат).

2.16.4. Количество процедур в рамках предоставления услуги, осуществляемых в электронной форме, – 1;

2.16.5. Срок предоставления услуги – не более 15 минут.

2.17. Особенности предоставления услуги в электронной форме:

Для получения услуги на Портале заявитель выполняет следующие действия:

- изучает описание услуги в соответствующем разделе Портала;
- авторизуется на Портале.

На Портале размещена информация о перечне специалистов, ведущих прием, наличие свободных талонов на прием к данным специалистам. На основании этих данных заявитель (пациент) осуществляет выбор необходимой информации:

- поликлинику обслуживания;
- специалиста, к которому заявитель желает записаться на прием;
- желаемую дату и время приема.

При получении услуги на Портале должна быть обеспечена возможность:

– предоставить телефон для обратной связи (обязательно), далее заявитель подтверждает запись с указанием желаемых параметров записи;

– получить талон в электронной форме, подтверждающий запись Порталом;

– при необходимости сохранить талон, распечатать.

Портал обеспечивает выполнение следующих функций:

– логический и синтаксический контроль вводимой информации;

– формирование и отображение заявителю талона с информацией по записи;

– передача информации о записи в медицинскую организацию, принимающую заявку на услугу.

Информация о записи становится доступной для ответственного лица медицинской организации, отвечающего за принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) услуги (далее – уполномоченное лицо). Ответственное лицо в медицинской организации назначается в соответствии с приказом руководителя медицинской организации.

Ответственное лицо медицинской организации:

– ежедневно контролирует актуальность расписания работы врачей на стендах и в медицинской информационной системе, своевременно и достоверно фиксирует информацию о записи на прием к врачу, а также ее отмене, переносе;

– при необходимости уточнения данных взаимодействует с заявителем через средства связи (контактные данные), указанные при заполнении формы электронного заявления;

– производит действия в соответствии с Порядком предоставления услуги, указанные в пункте 3.1.2.1 настоящего Порядка;

– уведомляет заявителя о принятии решения о предоставлении (отказе в предоставлении) услуги через средства связи (контактные данные).

2.18. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги, с указанием их реквизитов:

– Федеральный закон от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

– Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 г. N 406н « Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

– Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

– Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;

– распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

– распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

– приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22 ноября 2004 года № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;

– приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15 мая 2012 года № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

– письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10 августа 2012 года № 18-1/10/2-1335 «О направлении временного Порядка ведения информационной системы «Запись на прием к врачу в электронном виде».

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

При предоставлении услуги осуществляются процедуры (действия) приема и регистрации заявки на прием к врачу:

- при обращении заявителя непосредственно в регистратуру медицинской организации;
- при обращении заявителя по телефону в регистратуру медицинской организации;
- с использованием терминала самозаписи (инфомата) или Интернета.

3.1. Процедура приема и регистрации заявки на прием к врачу.

Подача заявки на прием к врачу в электронном виде представляет собой процесс резервирования временного промежутка в расписании рабочего времени врача медицинской организации для получения пациентом первичной медико-санитарной помощи.

3.1.1. Юридическим основанием начала процедуры является обращение заявителя в места записи на прием к врачу.

3.1.2. Порядок подачи заявки на прием к врачу.

В соответствии с порядком оказания первичной медико-санитарной помощи первичный прием пациентов осуществляется по участковому принципу.

Реализация процедуры выбора пациентом медицинской организации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации в части реализации прав пациентов, застрахованных в системе обязательного медицинского страхования (далее – система ОМС), на выбор медицинской организации и врача.

Подача заявки на прием к врачу в электронном виде возможна к специалисту одного профиля не чаще чем один раз в день.

3.1.2.1. Запись к врачу при обращении заявителя непосредственно в регистратуру медицинской организации (далее – Регистратура).

При обращении заявителя непосредственно в Регистратуру заявитель предъявляет регистратору документы согласно пункту 2.6 настоящего Порядка. Заявитель обязан предоставить оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии.

Регистратор производит запись к врачу с учетом пожеланий заявителя в соответствии с расписанием приема врачами-специалистами медицинской организации и выдает заявителю талон на прием к врачу (приложение 3 к настоящему Порядку).

3.1.2.2. Запись к врачу при обращении заявителя в медицинскую организацию по телефону.

При обращении по телефону заявитель сообщает сведения в соответствии с требованиями пункта 2.6 настоящего Порядка.

Заявитель сообщает сотруднику медицинской организации по телефону специальность врача, к которому необходимо записаться, повод обращения, место проживания, желаемую дату и время приема.

На основании сведений, полученных от заявителя, сотрудник медицинской организации производит запись пациента.

При предоставлении сведений, не соответствующих требованиям пункта 2.6 настоящего Порядка, запись не производится. Сотрудник рекомендует заявителю обратиться в регистратуру медицинской организации

с документом, удостоверяющим личность в соответствии с действующим законодательством, и полисом ОМС пациента для уточнения данных.

3.1.2.3. Запись к врачу с использованием терминала самозаписи (инфомата) или Интернета.

Заявитель осуществляет запись на прием к врачу посредством заполнения соответствующей электронной формы на экране терминала самозаписи (инфомата), на Портале Государственных услуг Российской Федерации, на Портале Государственных услуг Красноярского края, на Портале записи на прием к врачу (www.med-registratura.ru).

При осуществлении записи происходит информирование заявителя на экране терминала самозаписи (инфомата) информационной системы, осуществляющей запись на прием к врачу, и при наличии технической возможности – распечаткой на бумажном носителе подтверждения об осуществлении записи.

3.1.3. Лица, ответственные за предоставление услуги:

– при личном обращении заявителя в Регистратуру – медицинский регистратор, администратор;

– при обращении заявителя по телефону для записи к врачу – медицинский регистратор, осуществляющий запись по телефону, сотрудник call-центра;

– при подаче заявки в электронном виде осуществление записи производится автоматически.

3.1.4. Критерием принятия решения является согласие пациента осуществить запись на прием к врачу в определенные время и дату.

3.1.5. Результатом процедуры является запись пациента на прием к врачу и резервирование свободного талона или отказ в представлении услуги.

3.1.6. Фиксацией результата выполнения процедуры является выдача талона на прием к врачу (при личном обращении), распечатка талона или смс-оповещение (при подаче заявки в электронном виде). При подаче заявки по телефону оператор сообщает заявителю информацию о записи устно и фиксирует запись в медицинской информационной системе медицинской организации.

4. Формы контроля исполнения Порядка

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, осуществляется руководителем медицинской организации.

4.2. Руководитель медицинской организации осуществляет контроль за:

– надлежащим исполнением настоящего Порядка сотрудниками медицинской организации;

– обеспечением сохранности принятых от пациентов заявок на получение услуги и соблюдением сотрудниками медицинской организации конфиденциальности при сборе и обработке персональных данных заявителя;

- обеспечением представления резервов записи на прием к врачу на срок не менее 14 дней от текущей даты;
- временем, доступным для записи на первичный прием к врачу по врачебным специальностям, указанным в п. 2.5 Порядка, которое не должно быть менее 50% от общего времени работы врача;
- обеспечением бесперебойного функционирования медицинской информационной системы медицинской организации, включая работу инфоматов (при наличии).

4.3. Руководитель медицинской организации и ответственные лица медицинской организации несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления услуги, подготовку отказа в предоставлении услуги. Персональная ответственность руководителя медицинской организации и специалистов медицинской организации закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Ответственные лица не вправе:

- требовать у заявителей документы или плату, не предусмотренные Порядком;
- отказать в предоставлении услуги по основаниям, не предусмотренным Порядком;
- нарушать сроки регистрации запросов заявителя о предоставлении услуги;
- нарушать срок предоставления услуги.

4.4. В рамках предоставления услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

Контроль исполнения Порядка осуществляется:

- в части работоспособности сервисов удаленной записи медицинских организаций – КГБУЗ «Красноярский краевой медицинский информационно-аналитический центр». Контроль проводится в форме сбора, обработки и обобщения отчетности о деятельности медицинских организаций по приему заявок (записи) на прием к врачу;
- в части обеспечения доступности плановой амбулаторно-поликлинической помощи министерством здравоохранения Красноярского края.

4.5. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) ответственных лиц и их решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.2. Сведения о предмете досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Красноярского края для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Красноярского края для предоставления услуги;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Красноярского края;

7) отказ медицинской организации, предоставляющей услугу, ответственного лица, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах.

5.4. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в адрес руководителя медицинской организации.

2) Жалобы на решения, принятые руководителем медицинской организации, предоставляющего услугу, подаются в вышестоящий орган – министерство здравоохранения Красноярского края:

– по почте: 660017, Красноярск, ул. Красной Армии, дом 3;

– по телефону: (391) 211-51-51;

– на адрес электронной почты: office@kraszdrav.ru.

3) Жалоба должна содержать:

– наименование медицинской организации, предоставляющей услугу, специалистов медицинской организации, непосредственно предоставляющих

услугу, либо специалистов медицинской организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– наименование, сведения о месте нахождения заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) специалистов медицинской организации, предоставляющей услугу;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) специалистов медицинской организации, предоставляющей услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. Информация о сроках рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в медицинскую организацию, предоставляющую услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, но не более 30 календарных дней, а в случае обжалования отказа медицинской организации, предоставляющей услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющей 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.

6. Сведения о решении, принятом по результатам рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация, предоставляющая услугу, принимает одно из следующих решений:

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


2) отказывает в удовлетворении жалобы.

7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

9. Основанием отказа в удовлетворении жалобы является неподтверждение доводов, изложенных в жалобе.

Заместитель министра здравоохранения
Красноярского края

 Д.В. Попов