

**Административный регламент Министерством здравоохранения
Кабардино-Балкарской Республики по предоставлению государственной
услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлении
информации по дополнительному лекарственному обеспечению
отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление
набора социальных услуг**

1. Общие положения

1.1. Обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений по дополнительному лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный срок.

Административный регламент разработан в целях повышения эффективности исполнения государственной функции и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики.

1.2. Исполнение государственной функции по приему заявлений, постановка на учет и предоставление информации по дополнительному лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг, принятие по ним решений и направление заявителям ответов осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Конституцией Кабардино-Балкарской Республики;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом 8 октября 2007 года №230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»;

Указом Президента Кабардино-Балкарской Республики от 31 марта 2006 года N 39-УП "Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан";

Постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 24 августа 2006 года N 218-ПП "О Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики".

1.3. Исполнительный орган государственной власти, исполняющий государственную функцию:

Министерство здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики (далее - Минздрав КБР).

2. Требования к порядку исполнения государственной функции

2.1. Порядок информирования о государственной функции, условия исполнения государственной функции

2.1.1. Конечным результатом исполнения данной государственной функции является индивидуальное письменное или устное информирование при обращении граждан, оказание содействия в обеспечении лекарственными средствами в пределах компетенции;

2.1.2. Место нахождения исполнительного органа государственной власти, оказывающего государственную услугу:

г. Нальчик, ул. Кешокова, 100, Министерство здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, 6,7 этажи;

график работы: с 9 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин., перерыв - с 13 ч. 00 мин. до 14 ч. 00 мин., выходные - суббота, воскресенье;

телефон - 47-17-61, факс - 47-17-61, адрес электронной почты: mzkbr-farm@mail.ru.

2.1.3. Для консультации, информации по интересующему их вопросу граждане должны представить в Минздрав КБР обращение в письменном виде, содержащее:

наименование адресата;

фамилию, имя, отчество гражданина;

почтовый адрес гражданина, на который должен быть выслан ответ либо уведомление о переадресации обращения, контактный телефон;

содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;

подпись гражданина;

дату написания.

В случае отсутствия в письменном обращении гражданина, направившего обращение, его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства здравоохранения КБР, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

При этом регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

2.1.4. Консультации по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются специалистами отделов Минздрава КБР при личном контакте и по телефону.

При ответах на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения консультации, информации специалисты Минздрава КБР обязаны: начинать ответ на телефонный звонок с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

подробно в корректной форме информировать о порядке получения государственной услуги;

воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении государственным гражданским служащим должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету Минздрава КБР;

соблюдать права и законные интересы граждан и организаций - потребителей государственной услуги.

При устном обращении граждан (по телефону или лично) должностные лица, осуществляющие информирование, дают ответ самостоятельно. Если должностное лицо Минздрава КБР, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить гражданину обратиться письменно, либо назначить другое удобное для него время для получения информации.

Должностные лица, осуществляющие информирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

2.1.5. Места приема и предоставления консультации должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

2.1.6. Сотрудники Минздрава КБР не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения государственной функции и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения граждан.

2.2. Условия и сроки исполнения государственной функции

2.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в Минздрав КБР, производится отделом по вопросам государственной службы, кадров и делопроизводства в течение трех дней с даты их поступления.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, - специалист отдела государственной службы, кадров и делопроизводства, тел.: 47-17-75.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.2.2. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Минздрав КБР из Администрации Президента Кабардино-Балкарской Республики, других исполнительных органов государственной власти с резолюцией "весьма срочно", подлежат исполнению в день поступления, с резолюцией "срочно", - в течение трех дней с даты подписания поручения, с резолюцией "оперативно", - в течение десяти дней. Если срок исполнения поручения не указан, оно подлежит исполнению в течение одного месяца с даты его подписания.

Исполнителями в установленные сроки представляется информация о выполнении поручения с приложением первичных материалов.

В случаях, когда для рассмотрения обращения, жалобы гражданина (граждан) необходимо проведение специальной проверки, истребование необходимых материалов либо принятие других мер, при этом общий срок рассмотрения не может превышать трех месяцев.

2.3. Перечень оснований для отказа в исполнении государственной функции

2.3.1. Повторные (многократные) обращения, то есть неоднократные обращения гражданина (граждан) по вопросам, которые по его (их) обращениям ранее рассматривались, не подлежат рассмотрению, если в них не приводятся новые доводы или обстоятельства, а по предыдущим обращениям давались письменные ответы. По таким обращениям гражданину сообщается о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки по данному вопросу.

2.3.2. Не подлежат рассмотрению и направляются в дело с проставлением соответствующей отметки об этом следующие обращения:

анонимные, то есть письменные обращения, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, адрес места жительства гражданина, отсутствует его личная подпись либо указанные данные являются ложными, за исключением тех, в которых сообщается о преступлениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которые подлежат немедленному направлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;

содержащие оскорбления и угрозы в адрес государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц или других граждан.

2.4. Информация о платности и бесплатности исполнения государственной функции

2.4.1. За рассмотрение обращений граждан плата с авторов обращений не взимается.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность действий при исполнении государственной функции

3.1.1. Основанием для исполнения государственной функции является письменное (устное) обращение граждан.

Должностное лицо, ответственное за исполнение указанной государственной функции, - начальник отдела организации лекарственного обеспечения населения, каб. № 603, контактный телефон - 47-17-61.

3.1.2. Министр здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики в трехдневный срок с момента регистрации обращений граждан направляет поручение о рассмотрении обращений граждан заместителям министра - руководителям соответствующих структурных подразделений.

В случае если в поручении о рассмотрении обращения указано несколько структурных подразделений, подлинник обращения направляется структурному подразделению - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения.

Соисполнители в адрес ответственного исполнителя (в 10-дневный срок, если не указаны другие сроки) направляют свои предложения в соответствии с компетенцией.

В случае принятия министром решения об изменении структурного подразделения - исполнителя, поручение о рассмотрении обращения гражданина в тот же день направляется в соответствующее структурное подразделение.

Руководитель структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Резолюция руководителя структурного подразделения содержит указание исполнителю о порядке, характере и сроке подготовки ответа гражданину.

3.1.3. Исполнитель подготавливает проект ответа гражданину, согласовывает его с начальником отдела, при необходимости с начальником отдела государственной службы, кадров и делопроизводства, курирующим заместителем министра и направляет его на подпись министру.

Обращения граждан считаются рассмотренными, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

Если гражданин неоднократно обращался по одному и тому же вопросу, и на его обращения были даны исчерпывающие ответы, то начальник структурного подразделения - исполнителя (ответственного исполнителя) представляет на имя министра или заместителя министра служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия министром решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по конкретному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по этому вопросу.

3.2. Порядок обжалования действий и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений граждан

3.2.1. Граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе исполнения государственной функции по обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов, действий или бездействия должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги.

3.2.2. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностного лица (далее - жалоба) может быть подана на имя министра здравоохранения КБР либо в суд.