|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  **предоставления услуги**  **«Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов»**   1. Общие положения.   1.1. Административный регламент предоставления услуги «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов» (далее - административный регламент) определяет порядок, сроки и последовательность медицинских организаций по заполнению и направлению в аптеки электронных рецептов.  1.2. Заявителями на предоставление услуги являются граждане, имеющие право на льготное лекарственное обеспечение.  От имени физических лиц заявления о предоставлении услуги могут подавать их уполномоченные представители.  1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.  1.3.1. Информация о месте нахождения, контактных телефонах, адресах электронной почты  и графике работы медицинских организаций, предоставляющих услугу, размещается  на официальных сайтах. Для получения информации заявитель обращается в медицинскую организацию лично, по телефону, в письменной форме (почтовой связью, электронной почтой).  1.3.2 Адрес, график работы и телефон предоставляющей услугу, приводится в приложении №1 к настоящему административному регламенту.  1.3.3. Адрес, телефоны и  сайт министерства здравоохранения Саратовской области:  - адрес: 410012, г.Саратов, ул.Железнодорожная, д.72 ;  - справочный телефон (845-2) 51-15-19; 50-28-91  - официальный сайт: minzdrav.saratov.gov.ru;  График работы: понедельник-пятница с 9.00 до 18.00, перерыв на обед 13.00 до 14.00.  Прием заявителей – четверг с 10.00 до 13.00.  1.3.4. Порядок получения информации по вопросам предоставления услуги.   Информация предоставляется:;  - с использованием средств телефонной и почтовой связи, электронной почты и  иных средств электронного информирования;  - на информационных стендах в медицинских организациях,  на официальных сайтах медицинских организаций, указанных в приложении №1;   - в федеральной государственной информационной системе «Единый портал      государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru);  - в региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Саратовской области» (www.pgu.saratov.gov.ru).  1.3.5. Информация по вопросам предоставления услуги предоставляется специалистом регистратуры поликлиники по телефону или при личном обращении в порядке общей очереди.  Информация  предоставляется по следующим вопросам:  - местонахождение медицинской организации;   - график работы медицинской организации;  - график приема специалистов медицинской организации;  - справочные телефоны организации;  - перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления услуги;  - перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;  - порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.  1.3.6. Письменные обращения, поступившие посредством почтовой связи, принятые на личном приеме, а также обращения в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.  1.3.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя по предоставлению услуги, специалист регистратуры поликлиники подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам.  Ответ на телефонный звонок должен начинаться с наименования органа, в который поступил звонок, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего звонок.  Специалист медицинской организации выслушивает заявителя и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка.  Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.  1.3.8. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами в местах предоставления услуги. На информационных стендах,  а также на официальном сайте, указанном в приложении  №1 к настоящему административному регламенту,  размещается информация:           - номера телефонов, адрес, адрес официального сайта, электронной почты медицинской организации, предоставляющей услугу;           - номера кабинетов, графики приема врачей, режим работы,  фамилии имена отчества и должности специалистов медицинской организации, предоставляющих услугу;           - настоящий административный регламент.    2. Стандарт предоставления услуги.  2.1. Наименование услуги: «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов».  2.2. Контроль за организацией предоставления услуги осуществляет министерство здравоохранения Саратовской области.  Медицинская организация не вправе требовать от  заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные органы, учреждения, организации.  2.3. Результат предоставления услуги:  - заполнение и направление электронного рецепта в аптеку на лекарственные препараты, изделия медицинского назначения и специализированные продукты лечебного питания (далее - лекарственные препараты);  - обоснованный отказ в предоставлении услуги.  2.4. Срок предоставления услуги.  Заполнение и направление электронного рецепта производится в день обращения заявителя.  2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги:  -Федеральный закон от 17.07.1999г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (Собрание законодательства РФ", 19.07.1999, № 29, ст. 3699);  -Федеральный закон от 21 ноября 2011г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" ("Российская газета", N 263, 23.11.2011);  — Постановление Правительства РФ от 30 июля 1994г. № 890 «О государственной поддержке развития медицинской промышленности и улучшении обеспечения населения и учреждений здравоохранения лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения» (с изм. от 10 июля 1995 г., 27 декабря 1997 г., 3 августа 1998 г., 29 марта, 5 апреля 1999 г., 21 сентября 2000 г., 9 ноября 2001 г., 14 февраля 2002 г.);  — Постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2011г. №1155 «О закупках лекарственных препаратов, предназначенных для лечения больных злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, рассеянным склерозом, а также после трансплантации органов и (или) тканей»;  — [Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2008 г. № 2053-р «О перечне централизованно закупаемых за счет средств федерального бюджета лекарственных средств, предназначенных для лечения больных злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, рассеянным склерозом, а также после трансплантации органов и (или) тканей» (с изм. и дополнениями 27 декабря 2010 г.)](garantF1://12064395.0);  — Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29 декабря 2004 г. №328 «Об утверждении Порядка предоставления набора социальных услуг отдельным категориям граждан» (с изм. от 5 сентября, 7 октября 2005 г., 13 июня, 18 сентября 2006 г., 1 июня 2007 г., 21 марта 2008 г., 15 июня, 17 декабря 2009 г., 24 мая 2010 г., 7 февраля, 29 июня, 22 августа, 31 октября 2011 г., 1 марта 2012 г.);  -Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 14.12.2005г. №785 "О Порядке отпуска лекарственных средств" (с изм. от 24 апреля, 13 октября 2006г., 12 февраля, 6 августа 2007г.);   -Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 18.09.2006г. №665 «Об утверждении Перечня лекарственных препаратов, в том числе перечня лекарственных препаратов, назначаемых по решению врачебной комиссии лечебно-профилактических учреждений, обеспечение которыми осуществляется в соответствии со стандартами медицинской помощи по рецептам врача (фельдшера) при оказании государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг» (с изм. от 10 декабря 2011г.);  -Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12.02.2007г. №110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания» (с изм. от 27 августа 2007г., 25 сентября 2009г., 20 января 2011г );  — Закон Саратовской области от 01.08.2005г. № 74-ЗСО «О мерах социальной поддержки многодетных семей в Саратовской области» (с изм. от 29 марта, 8 декабря 2006 г., 30 марта, 2 августа 2007 г., 26 декабря 2008 г., 25 февраля, 26 ноября, 3 декабря 2009 г., 1 июня, 26 ноября 2010 г., 25 марта, 3 августа, 12 декабря 2011 г., 3 июля 2012 г.);  — Постановление Правительства Саратовской области от 02.09.2011г. №476-П «О долгосрочной областной целевой программе «Предупреждение и борьба с социально значимыми заболеваниями на 2012-2014 годы»; - Постановление Правительства Саратовской области от 01.11. 2007г. №386-П «Вопросы министерства здравоохранения Саратовской области» (с изм. от 12 декабря 2007г., 5 февраля, 31 июля, 8 августа, 21 ноября 2008г., 16 февраля, 5 марта, 30 июля 2009г., 28 января, 9 июня, 15 июля, 22 декабря 2010г., 13 октября, 17 октября 2011г., 2 марта, 14 августа 2012г.   - настоящий регламент.  2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством  или иными нормативными правовыми актами для  предоставления услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, информация о способах их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядке их предоставления (бланки, формы обращений, заявлений и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением услуги,  приводятся в качестве  приложений к регламенту, за исключением случаев, когда формы указанных документов установлены актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, законами,  иными нормативными правовыми актами Саратовской области, а также случаев, когда законодательством Российской Федерации, законодательством Саратовской области прямо предусмотрена  свободная форма подачи этих документов).  2.6.1. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги лицам, впервые обратившихся в медицинскую организацию:  1) паспорт;  2) полис обязательного медицинского страхования;  3) страховое свидетельство пенсионного страхования  2.6.2. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги лицам, прикрепленным к  медицинской организации:  1)  полис обязательного медицинского страхования.  2.6.3.  Запрещается требовать от заявителя:  - предоставление других документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;  - предоставление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Саратовской области находятся в распоряжении органов, предоставляющих услугу, иных органов, учреждений и организаций, участвующих в предоставлении услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».  2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления  услуги:  - непредставление документов, указанных в п. 2.6.1. настоящего административного регламента.  2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:  - отсутствие гражданина в  региональном сегменте федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи  или;  - отсутствие гражданина в регистре пациентов, имеющих право на бесплатное лекарственное обеспечение за счет средств областного бюджета в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.07.1994г. № 890;  - отсутствие гражданина в региональном сегменте федерального регистра лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей;  - отсутствие гражданина в региональном сегменте федерального регистра лиц, страдающих жизнеугрожающими и хроническими прогрессирующими редкими (орфанными) заболеваниями, приводящими к сокращению продолжительности жизни граждан или их инвалидности;  - обращение за выпиской рецептов на лекарственные препараты, не разрешенные в установленном порядке к медицинскому применению;  - отсутствие медицинских показаний;  - отсутствие назначения препарата лечащим врачом.  2.9. Услуга оказывается бесплатно.  2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги- 30 минут.  2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги - 30 минут.  2.12. Заявителю в день обращения специалистом  медицинской организации заполняется электронный рецепт в течение  10 минут.  2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению информации о порядке предоставления такой услуги.  2.13.1. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.  2.13.2. Места для ожидания на представление или получение документов должны быть оборудованы стульями, скамьями.  2.13.3.  Помещения приема заявителей должны:  быть оборудованы информационными стендами с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, режима работы;  соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов медицинской организации с заявителями.  2.13.4. Каждое рабочее место специалистов, осуществляющих оформление электронного рецепта, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, сети Интернет, печатающим и сканирующим устройствам.  2.13.5. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах, на официальных сайтах, в сети Интернет, размещается следующая информация:  Административный регламент;  время приема заявителей;  порядок информирования о ходе предоставления услуги;  порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих услугу.  2.14.  Показателями доступности услуги являются:  - наличие различных способов получения информации о предоставлении услуги;  - наличие полной и достоверной информации о порядке предоставления услуги;  - режим работы медицинской организации обеспечивает возможность предоставления услуги в течение рабочего времени.  2.15. Показателями качества предоставления услуги являются:  - профессиональная подготовка специалистов;  - степень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуги;  -  соблюдение сроков предоставления услуги;  - отсутствие обоснованных жалоб на нарушения настоящего административного регламента.  2.16. При предоставлении услуги взаимодействие заявителя со специалистами медицинской организации осуществляется при заполнении электронного рецепта и в случае получения консультации на приеме продолжительностью не более 10 минут.  2.17. Информацию о ходе предоставления услуги заявитель может получить в любое время с момента подачи заявления  посредством почтовой,  телефонной связи,  личного посещения в приемные часы медицинских организаций, а также с использованием информационно-коммуникационных технологий.  2.18. Иные требования к заявителю при предоставлении услуги не предъявляются.  2.19. При предоставлении услуги формируется электронная версия рецепта и его бумажный вариант предоставляется заявителю.  2.20. При предоставлении услуги в электронной форме осуществляется   предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о услуге.  2.21. Должностные лица медицинской организации при предоставлении услуги обеспечивают обработку и хранение персональных данных заявителей в соответствии с законодательством Российской Федерации.  3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме  3.1. Предоставление услуги включает следующие административные процедуры:          - назначение лекарственного препарата;          - оформление электронного рецепта;          - направление электронного рецепта.          Блок-схема процесса предоставления услуги приводится в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.  3.2. Назначение лекарственных препаратов.  3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является  обращение заявителя к врачу.  3.2.2. Врач медицинской организации, ответственный за прием заявителя и назначение лекарственных препаратов, осуществляет медицинский осмотр заявителя.  3.2.3. После осмотра врач назначает лекарственные препараты в соответствии с медицинскими показаниями. Разовые, суточные и курсовые дозы при назначении лекарственных препаратов определяются лечащим врачом исходя из возраста, тяжести и характера заболевания заявителя.  3.2.4. Назначение лекарственных препаратов (наименование препаратов, разовая доза, способ и кратность приема или введения, длительность курса) фиксируется в амбулаторной карте заявителя. Продолжительность административной процедуры составляет 15 минут.  3.2.5. Критерием принятия решения является наличие медицинских показаний для назначения лекарственных препаратов заявителю.  3.2.6. Результатом административной процедуры является назначение лекарственных препаратов заявителю.  3.2.7.   Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является запись о назначении лекарственных препаратов в амбулаторной карте.  3.3. Оформление электронного рецепта.  3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является  поступление амбулаторной карты заявителя  специалисту медицинской организации, ответственному за оформление электронного рецепта.  3.3.2. Ответственный специалист медицинской организации оформляет  рецепт после сверки данных о заявителе с региональным сегментом федерального регистра лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи  или в регистре пациентов, имеющих право на бесплатное лекарственное обеспечение за счет средств областного бюджета, в региональном сегменте федерального регистра лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, в региональном сегменте федерального регистра лиц, страдающих жизнеугрожающими и хроническими прогрессирующими редкими (орфанными) заболеваниями, приводящими к сокращению продолжительности жизни граждан или их инвалидности. Оформление  рецептурного бланка включает в себя цифровое кодирование, нанесение штрих-кода и заполнение бланка в течение 10 минут.  3.3.3. Специалист медицинской организации осуществляет заполнение рецептурного бланка в соответствии с приказом Минздравсоцразвития  РФ от 12.02.2007 № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания». В медицинской организации сведения о заполненном рецепте размещаются в едином программном обеспечении.  3.3.4. Результатом административной процедуры является оформление рецепта в электронном виде.  3.4. Направление электронного рецепта.  3.4.1. Основанием для начала процедуры является  оформленный рецепт в электронном виде.  3.4.2 Специалист медицинской организации после заполнения электронного рецепта распечатывает рецепт на бланке установленного образца в 3-х экземплярах, имеющий единую серию и номер.  3.4.3. В печатном виде рецепт заверяется личной печатью врача, назначившего лекарственное средство, штампом и печатью для рецептов медицинской организации и выдается заявителю в 2-х экземплярах, 3-й экземпляр прилагается к амбулаторной карте.  3.4.4. Электронная версия рецепта сохраняется в специально разработанной программе.  3.4.5.  Сведения с электронного рецепта, представленного заявителем в аптечную организацию, с помощью нанесенного штрих-кода, считываются и заносятся в электронную информационную базу принятых и отпущенных лекарственных препаратов, обслуженных рецептов аптечной организации.  3.4.6. Результатом процедуры является передача электронного рецепта в аптечные организации.    4.Формы контроля за предоставлением услуги.  4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами  медицинской организации положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений осуществляет главный врач медицинской организации.  4.2. О случаях и причинах нарушения сроков и содержания административных процедур, ответственные за их осуществление специалисты медицинской организации, немедленно информируют своих непосредственных руководителей, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.  4.3. Главный врач медицинский организации осуществляет контроль за предоставлением услуги путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период, анализа обращений и жалоб граждан, а также проведением необходимых проверок.   4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) специалистов медицинской организации.  Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.  4.5. Порядок и периодичность проведения плановых проверок устанавливается планом работы медицинской организации. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки) или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).  4.6. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.  4.7. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей к виновным должностным лицам медицинской организации применяются меры ответственности, установленные действующим законодательством Российской Федерации.  Персональная ответственность специалистов медицинской организации, предоставляющих услугу, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.  4.8. Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления услуги или ненадлежащего исполнения регламента вправе обратиться с жалобой к  главному врачу медицинской организации или в министерство здравоохранения Саратовской области.     5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу.    5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное)  обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги.  5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) медицинской организацией, предоставляющей услугу,  должностных лиц или специалистов, предоставляющих услугу.  5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:  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, Саратовской области правовыми актами для предоставления услуги;  4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Саратовской области 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,  Саратовской области;  6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Саратовской области;  7) 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.  5.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения:  - если в жалобе не указана фамилия, имя, отчество заявителя, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;  - если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в семидневный срок со дня поступления жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;  - если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такая жалоба оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;  - если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;  - если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.  5.5. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.  5.5.1. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в медицинскую организацию на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги. Жалоба на решения, принятые специалистами медицинской организации, рассматривается главным врачом медицинской организации, а жалоба на решения, принятые  главным врачом медицинской организации, в министерство здравоохранения Саратовской области.  5.5.2.Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта медицинской организации, единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.  5.5.3. Жалоба должна содержать:  1) наименование медицинской организации предоставляющей  услугу, должностного лица либо специалиста медицинской организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;  2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического 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) медицинской организации, предоставляющей услугу, должностного лица либо специалиста медицинской организации, предоставляющего услугу;  4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) медицинской организации, предоставляющего услугу, должностного лица либо специалиста медицинской организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.  5.6. Права заинтересованных лиц на получении информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:  5.6.1.  Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых  для обоснования и рассмотрения жалобы.  5.6.2.  Заявители имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.  5.7. По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация, предоставляющая услугу, принимает одно из следующих решений:  1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Саратовской области;  2) отказать в удовлетворении жалобы.  5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7 административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.  6. Заключительные положения.  6.1. Действие данного регламента не распространяется на выписку наркотических и психотропных лекарственных препаратов на бланках рецептов «Специальный рецептурный бланк на наркотическое средство и психотропное вещество».      Приложение №1  к административному регламенту предоставления услуги  «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов»      Приложение №2  к административному регламенту предоставления услуги   «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов»    Блок-схема предоставления услуги «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов»     |  | | --- | | Прием лечащим врачом |  |  | | --- | | Назначение лекарственных препаратов |  |  | | --- | | Оформление электронного рецепта |  |  | | --- | | Направление электронного рецепта | |