

ПРИКАЗ
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Об утверждении Регламента предоставления Министерством здравоохранения
Приднестровской Молдавской Республики государственной услуги «Электронная запись на
вакцинацию от коронавирусной инфекции COVID-19»

Зарегистрирован Министерством юстиции
Приднестровской Молдавской Республики 25 октября 2021 г.
Регистрационный № 10563

В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 19 августа 2016 года № 211-3-VI «Об организации предоставления государственных услуг» (САЗ 16-33), Законом Приднестровской Молдавской Республики от 16 января 1997 года № 29-3 «Об основах охраны здоровья граждан» (СЗМР 97-1), Законом Приднестровской Молдавской Республики от 3 июня 2008 года № 481-3-IV «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (САЗ 08-22), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 31 мая 2018 года № 176 «О разработке и утверждении регламентов предоставлении государственных услуг» (САЗ 18-23) с изменением и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 11 сентября 2018 года № 309 (САЗ 18-31), от 17 января 2019 года № 9 (САЗ 19-2), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 6 апреля 2017 года № 60 «Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Министерства здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 17-15) с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 14 июня 2017 года № 148 (САЗ 17-25), от 7 декабря 2017 года № 334 (САЗ 17-50), от 17 октября 2018 года № 352 (САЗ 18-42), от 14 декабря 2018 года № 448 (САЗ 18-51), от 26 апреля 2019 года № 143 (САЗ 19-17), от 8 августа 2019 года № 291 (САЗ 19-30), от 15 ноября 2019 года № 400 (САЗ 19-44), от 29 сентября 2020 года № 330 (САЗ 20-40), от 22 октября 2020 года № 364 (САЗ 20-43), от 8 декабря 2020 года № 433 (САЗ 20-50), от 25 января 2021 года № 19 (САЗ 21-4), в целях утверждения регламента предоставления Министерством здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики государственной услуги «Электронная запись на вакцинацию от коронавирусной инфекции COVID-19», приказываю:

1. Утвердить Регламент предоставления Министерством здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики государственной услуги «Электронная запись на вакцинацию от коронавирусной инфекции COVID-19» согласно Приложению к настоящему Приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.
3. Направить настоящий Приказ на государственную регистрацию и официальное опубликование в Министерство юстиции Приднестровской Молдавской Республики.
4. Настоящий Приказ вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования, и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 22 июля 2021 года.

Министр

К. АЛБУЛ

г. Тирасполь
14 октября 2021 г.
№ 753

Регламент
предоставления Министерством здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики
государственной услуги «Электронная запись на вакцинацию от коронавирусной инфекции
COVID-19»

Раздел 1. Общие положения

1. Предмет регулирования

1. Регламент предоставления Министерством здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики государственной услуги «Электронная запись на вакцинацию от коронавирусной инфекции COVID-19» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления государственной услуги по осуществлению записи на вакцинацию от коронавирусной инфекции COVID-19 (далее - государственная услуга).

Настоящий Регламент устанавливает порядок действий лиц, ответственных при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги (далее - операторы).

2. Круг заявителей

2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются граждане Приднестровской Молдавской Республики, а также иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно или временно проживающие на территории Приднестровской Молдавской Республики.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информация о порядке предоставления государственной услуги, контактных телефоне операторов предоставляется по письменным заявлениям и обращениям, посредством телефонной связи, размещается на специализированных стендах в административном здании Министерства здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики (далее – уполномоченный орган), административных зданиях лечебно-профилактических учреждений, подведомственных уполномоченному органу, а также посредством размещения информации в глобальной сети Интернет на официальном сайте уполномоченного органа: www.minzdrav.gospmr.org, включая государственную информационную систему «Портал государственных услуг Приднестровской Молдавской Республики» по адресу: uslugi.gospmr.org (далее - Портал).

4. Контактный телефон операторов: 126.

График работы операторов: понедельник – пятница с 08:30 до 17:00.

5. Информирование по вопросам предоставления государственной услуги проводится в форме консультирования по следующим вопросам:

- а) о нормативных правовых актах, регулирующих вопросы предоставления государственной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);
- б) о перечне категорий лиц, имеющих право на получение государственной услуги;
- в) о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- г) о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- д) об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;

е) о месте размещения на официальном сайте уполномоченного органа информации о предоставлении государственной услуги;

ж) о графике работы уполномоченного органа.

6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей должностное лицо уполномоченного органа, осуществляющее информирование заявителя о предоставлении государственной услуги:

а) сообщает наименование подразделения, свою фамилию, имя, отчество (при наличии) и замещаемую должность;

б) в вежливой форме четко и подробно информирует заявителя по интересующим вопросам;

в) принимает все необходимые меры для ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц, или сообщает номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию о порядке предоставления государственной услуги.

7. На специализированных стендах и на Портале размещаются следующие сведения:

а) о перечне нормативных правовых актов, которыми устанавливается порядок вакцинации от коронавирусной инфекции COVID-19, действующий на территории Приднестровской Молдавской Республики;

б) о перечне документов, представляемых заявителем для получения государственной услуги;

в) об административных действиях (процедурах) предоставления государственной услуги;

г) о порядке и формах контроля за предоставлением государственной услуги.

Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги

4. Наименование государственной услуги

8. Наименование государственной услуги - «Электронная запись на вакцинацию от коронавирусной инфекции COVID-19».

5. Наименование органа, осуществляющего предоставление государственной услуги

9. Предоставление государственной услуги осуществляет Министерство здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики:

а) посредством телефонной связи;

б) путем направления заявления в электронной форме с использованием Портала.

6. Описание результата предоставления государственной услуги

10. Результатом предоставления государственной услуги является осуществление электронной записи заявителя на вакцинацию от коронавирусной инфекции COVID-19.

7. Срок предоставления государственной услуги

11 Предоставление государственной услуги осуществляется в день обращения заявителя.

12. В случае обращения заявителя посредством телефонной связи время ожидания соединения с оператором составляет не более 10 (десяти) минут.

8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

13. Правовую основу настоящего Регламента составляют:

а) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 16 января 1997 года № 29-3 «Об основах охраны здоровья граждан» (СЗМР 97-1);

б) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 19 августа 2016 года № 211-3-VI «Об организации предоставления государственных услуг» (САЗ 16-33);

в) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 28 февраля 2007 года № 180-3-IV «Об иммунопрофилактике инфекционных болезней» (САЗ 07-10);

г) Закон Приднестровской Молдавской Республики от 3 июня 2008 года № 481-3-IV «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (САЗ 08-22);

д) Постановление Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 31 января 2020 года № 16 «Об утверждении Программы государственных гарантий оказания гражданам Приднестровской Молдавской Республики бесплатной медицинской помощи» (САЗ 20-6) с изменением, внесенным Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 17 декабря 2020 года № 452 (САЗ 20-51);

е) Постановление Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 31 мая 2018 года № 176 «О разработке и утверждении регламентов предоставления государственных услуг» (САЗ 18-23) с изменением и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 11 сентября 2018 года № 309 (САЗ 18-31), от 17 января 2019 года № 9 (САЗ 19-2).

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

14. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, настоящим Регламентом не предусмотрены.

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги

15. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, законодательством Приднестровской Молдавской Республики не предусмотрены.

11. Действия, требование осуществления которых от заявителя запрещено

16. Операторы не вправе требовать от заявителя:

а) предоставления документов и (или) информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

б) предоставления документов и (или) информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, за исключением документов, перечень которых утвержден законодательством Приднестровской Молдавской Республики. Заявитель вправе представить указанные документы и (или) информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, по собственной инициативе;

в) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, утвержденные законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

г) обращения за оказанием услуг, не включенных в Единый реестр государственных услуг, утвержденный законодательством Приднестровской Молдавской Республики, а также предоставления документов, выдаваемых по результатам оказания таких услуг.

12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

17. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют ввиду отсутствия необходимости предоставления документов для получения государственной услуги.

13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

18. При обнаружении неполных или неточных данных, предоставленных заявителем, предоставление государственной услуги приостанавливается для уточнения этих данных.

19. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги, являются:

а) непредставление заявителем необходимых сведений для предоставления государственной услуги, предусмотренных частью второй пункта 14 настоящего Регламента;

б) отсутствие вакцины, запрашиваемой заявителем (по причине ее отсутствия в лечебно-профилактических учреждениях, подведомственных уполномоченному органу).

14. 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

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

15. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

21. За предоставление государственной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

16. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

22. Основания для взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют ввиду отсутствия таких услуг.

17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги

23. Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении государственной услуги посредством телефонной связи составляет 10 (десять) минут.

18. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

24. Регистрация запроса о предоставлении государственной услуги осуществляется оператором. Дата и время регистрации запроса являются началом предоставления государственной услуги.

19. Требования к помещениям,
в которых осуществляется предоставление государственной услуги

25. Требования к помещениям, в которых осуществляется предоставление государственной услуги отсутствуют, поскольку предоставление государственной услуги осуществляется дистанционно.

20. Показатели доступности и качества государственной услуги

26. Основным показателем доступности и качества государственной услуги является полнота ее предоставления в соответствии с настоящим Регламентом и другими нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

Доступность и качество государственной услуги также определяется следующими показателями:

а) необходимостью взаимодействия заявителя с оператором для получения государственной услуги;

б) объективностью и независимостью административных процедур при предоставлении государственной услуги;

в) доступностью для заявителя информации о предоставлении государственной услуги, возможностью выбора способа получения этой информации.

27. Для получения государственной услуги посредством телефонной связи заявителю необходимо непосредственно взаимодействовать с оператором:

а) при подаче сведений, необходимых для предоставления государственной услуги;

б) при получении результата государственной услуги.

28. Продолжительность и взаимодействие заявителя с оператором при предоставлении государственной услуги посредством телефонной связи не превышает 5 (пяти) минут. Количество взаимодействий (при условии подачи необходимых сведений для предоставления государственной услуги) не превышает одного раза.

29. Получение информации о ходе предоставления государственной услуги от оператора осуществляется в устной форме по каналам телефонной связи (в случае обращения за предоставлением государственной услуги посредством телефонной связи).

21. Особенности предоставления государственной услуги
в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг
и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

30. Заявитель обращается с заявлением в электронной форме с использованием Портала. При подаче заявления в электронной форме заявителю обеспечивается возможность:

а) получения информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

б) формирования, приема заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

в) получения результата предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг настоящим Регламентом не предусмотрено.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

22. Состав и последовательность действий при предоставлении государственной услуги

31. Предоставление государственной услуги возможно посредством телефонной связи либо в электронной форме с использованием Портала.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в Приложении к настоящему Регламенту.

23. Особенности предоставления государственной услуги посредством телефонной связи

32. Для предоставления государственной услуги посредством телефонной связи заявитель обращается к оператору посредством телефонного звонка на номер 126 и предоставляет оператору следующую информацию о себе:

а) наименование вакцины, которой желает привиться заявитель из имеющихся в наличии у лечебно-профилактических учреждений, подведомственных уполномоченному органу;

б) город и адрес места жительства (пребывания);

в) наименование лечебно-профилактического учреждения, подведомственного уполномоченному органу, в котором обслуживается заявитель;

г) фамилию, имя, отчество (при наличии);

д) дату рождения или возраст;

е) адрес места жительства (пребывания);

ж) сведения о паспорте:

1) серия и номер паспорта;

2) кем выдан и дата выдачи паспорта;

з) контактный номер телефона.

33. На основании сведений, полученных от заявителя, оператор:

а) информирует заявителя о видах вакцин, имеющихся в наличии у лечебно-профилактических учреждений, подведомственных уполномоченному органу на момент обращения;

б) после согласования с заявителем вида вакцины, осуществляет электронную запись на вакцинацию от коронавирусной инфекции COVID-19 с внесением всех необходимых сведений в электронную базу, заполняемую оператором.

34. В случае отказа в предоставлении заявителю государственной услуги или приостановления предоставления государственной услуги оператор разъясняет заявителю обоснованную причину отказа или приостановления предоставления государственной услуги.

Максимальный срок предоставления государственной услуги посредством телефонной связи составляет 5 (пять) минут.

24. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме с использованием Портала

35. Для приема заявления в электронной форме с использованием Портала применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с заявлениями для подготовки ответа, сведениями, предусмотренными пунктом 32 настоящего Регламента, а в случае установления незаполненных реквизитов – уведомления, информирующего заявителя о невозможности принять заявление.

36. Выдача результата предоставления государственной услуги в виде бумажного документа посредством Портала настоящим Регламентом не предусмотрено.

Раздел 4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

25. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением операторами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений

37. Текущий контроль за соблюдением и исполнением операторами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений

операторами при предоставлении государственной услуги осуществляет министр здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики, его заместитель или иной уполномоченный сотрудник уполномоченного органа.

38. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) оператора.

26. 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

39. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся 1 (один) раз в 3 (три) года уполномоченными министром здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики должностными лицами.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся по решению министра здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики.

27. Ответственность должностных лиц уполномоченного органа за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) им в ходе предоставления государственной услуги

40. Должностные лица уполномоченного органа несут ответственность в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики за нарушение требований законодательства Приднестровской Молдавской Республики в сфере предоставления государственных услуг, в том числе:

- а) за неправомерный отказ в приеме и рассмотрении жалоб (претензий);
- б) за нарушение сроков рассмотрения жалоб (претензий), направления ответа;
- в) за направление неполного или необоснованного ответа по жалобам (претензиям) заявителей;
- г) за принятие заведомо необоснованного и (или) незаконного решения;
- д) за преследование заявителей в связи с их жалобами (претензиями);
- е) за неисполнение решений, принятых по результатам рассмотрения жалоб (претензий);
- ж) за оставление жалобы (претензии) без рассмотрения по основаниям, не предусмотренным Законом Приднестровской Молдавской Республики от 19 августа 2016 года № 211-3-VI «Об организации предоставления государственных услуг» (САЗ 16-33).

28. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги

41. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, обеспечивается посредством получения гражданами, их объединениями и организациями полной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, возможности досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) операторов.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, либо должностных лиц данного органа, предоставляющих государственную услугу

29. Информация для заявителя о его праве подать жалобу (претензию) на решение и действие (бездействие) уполномоченного органа и (или) его должностных лиц при предоставлении государственной услуги

42. Заявители лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законодательством Приднестровской Молдавской Республики порядке, имеют право обратиться с жалобой (претензией) на решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги.

30. Предмет жалобы (претензии)

43. Предметом жалобы (претензии) являются решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц, принятые (осуществляемые) с нарушением порядка предоставления государственной услуги, а также неисполнение или ненадлежащее исполнение должностными лицами служебных обязанностей, установленных настоящим Регламентом и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, которые, по мнению заявителя, нарушают его права, свободы и законные интересы.

44. Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой (претензией) в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование у заявителя (представителя заявителя) предоставления документов и (или) информации или осуществления действий, указанных в пункте 14 настоящего Регламента;
- г) отказ в приеме у заявителя (представителя заявителя) документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;
- д) отказ в предоставлении государственной услуги по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;
- е) истребование у заявителя (представителя заявителя) при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики;
- ж) отказ уполномоченного органа, его должностных лиц, работников организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- и) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;
- к) требование у заявителя (представителя заявителя) при предоставлении государственной услуги документов и (или) информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги.

31. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы (претензии) должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия)

45. Жалоба (претензия) на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа подается министру здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики.

В случае несогласия с результатами рассмотрения жалобы (претензии) повторная жалоба (претензия) может быть подана заявителем в вышестоящий орган (вышестоящему должностному лицу).

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы (претензии) признаков состава административного правонарушения или преступления все имеющиеся материалы направляются лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб (претензий), в органы прокуратуры.

32. Порядок подачи и рассмотрения жалобы (претензии)

46. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление органу (должностному лицу), указанному в главе 31 настоящего Регламента, от заявителя жалобы (претензии) в письменной форме на бумажном носителе по почте, в том числе при личном приеме заявителя (представителя заявителя) или в электронной форме на официальный сайт уполномоченного органа (официальный сайт вышестоящего органа).

47. В жалобе (претензии) должны содержаться следующие сведения:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства (месте пребывания) 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;

б) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, работника, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

в) сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) уполномоченного органа, а также его должностных лиц;

г) доводы, на основании которых заявитель(представитель заявителя) не согласен с решениями и (или) действиями (бездействием) уполномоченного органа, его должностных лиц;

д) личная подпись заявителя(представителя заявителя) и дата.

Личная подпись заявителя(представителя заявителя) не является обязательной в случаях, когда обращение заявителя(представителя заявителя) направлено в порядке, предусмотренном формой подачи жалобы (претензии), установленной на официальном сайте уполномоченного органа (официальном сайте вышестоящего органа).

Заявителем(представителем заявителя) могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя(представителя заявителя), либо их копии.

33. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

48. Поступившая жалоба (претензия) подлежит рассмотрению не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации; в случае обжалования отказа уполномоченного органа в приеме документов у заявителя(представителя заявителя) либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 2 (двух) рабочих дней со дня ее регистрации.

49. В случае если в жалобе (претензии) отсутствуют сведения, указанные в части первой пункта 47 настоящего Регламента, ответ на жалобу (претензию) не дается, о чем сообщается заявителю при наличии в жалобе (претензии) номера (номеров) контактного телефона либо адреса (адресов) электронной почты, либо почтового адреса.

Основания оставления жалобы (претензии) без рассмотрения:

а) в жалобе (претензии) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц уполномоченного органа, а также членов их семей. В данном случае заявителю(представителю заявителя) сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

б) в повторной жалобе (претензии) не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а предыдущая жалоба (претензия) того же лица по тому же вопросу была ранее рассмотрена и разрешена по существу, при условии, что указанная повторная жалоба (претензия) и ранее направленная жалоба (претензия) направлялись в один и тот же орган, тому же должностному лицу. В случае поступления такой жалобы (претензии) заявителю направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов, после чего может

быть принято решение о прекращении переписки с заявителем(представителем заявителя) по данному вопросу (о чем заявитель предупреждается);

в) по вопросам, содержащимся в жалобе (претензии), имеется вступившее в законную силу судебное решение;

г) подача жалобы (претензии) лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

д) жалоба (претензия) направлена заявителем (представителем заявителя), который решением суда, вступившим в законную силу, признан недееспособным;

е) жалоба (претензия) подана в интересах третьих лиц, которые возражают против ее рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в части второй настоящего пункта, жалоба (претензия) оставляется без рассмотрения, о чем в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации жалобы (претензии), сообщается заявителю(представителю заявителя).

34. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Приднестровской Молдавской Республики

50. Основания для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) законодательством Приднестровской Молдавской Республики не предусмотрены.

35. Результат рассмотрения жалобы (претензии)

51. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) принимается одно из следующих решений:

а) об удовлетворении жалобы (претензии), в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю (представителю заявителя)денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики;

б) об отказе в удовлетворении жалобы (претензии).

52. В случае признания жалобы (претензии) подлежащей удовлетворению в ответе заявителю(представителю заявителя), указанном в пункте 54 настоящего Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю (представителю заявителя) в целях получения государственной услуги.

53. В случае признания жалобы (претензии), не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю(представителю заявителя), указанном в пункте 54 настоящего Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

36. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы (претензии)

54. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 51 настоящего Регламента, заявителю (представителю заявителя) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (претензии).

Ответ заявителю (представителю заявителя) направляется в той форме, в которой была направлена жалоба (претензия), за исключением случаев, когда в жалобе (претензии) содержится просьба о направлении ответа в письменной или в электронной форме.

Направление ответа о результатах рассмотрения жалобы (претензии) в электронном виде возможно с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

55. В ответе по результатам рассмотрения жалобы (претензии) указываются:

- а) наименование органа, рассмотревшего жалобу (претензию), должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, принявшего решение;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решения и (или) действия (бездействия) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- г) основания для принятия решения;
- д) принятое решение;
- е) в случае если жалоба (претензия) признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования решения.

37. Порядок обжалования решения по жалобе (претензии)

56. Решение, принятое по жалобе (претензии), может быть обжаловано в судебном порядке.

38. Право заявителя (представителя заявителя) на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

57. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на получение информации и (или) документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

39. Способы информирования заявителей (представителей заявителя) о порядке подачи и рассмотрения жалобы (претензии)

58. Информирование заявителей (представителей заявителя) о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) уполномоченного органа, их должностных лиц обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на Портале и на официальном сайте уполномоченного органа.

40. Ответственность за нарушение порядка досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб (претензий) заявителей на решения и (или) действия (бездействия) уполномоченного органа и (или) его должностных лиц при предоставлении государственной услуги

59. В случае нарушения должностными лицами уполномоченного органа порядка досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб (претензий) заявителей на решения и (или) действия (бездействия) уполномоченного органа и (или) его должностных лиц при предоставлении государственной услуги, указанные должностные лица подлежат привлечению к ответственности в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

Основаниями для наступления ответственности являются:

- а) неправомерный отказ в приеме и рассмотрении жалоб (претензий);
- б) нарушение сроков рассмотрения жалоб (претензий), направления ответа;
- в) направление неполного или необоснованного ответа по жалобам (претензий) заявителей;
- г) принятие заведомо необоснованного и (или) незаконного решения;
- д) преследование заявителей в связи с их жалобами (претензиями);
- е) неисполнение решений, принятых по результатам рассмотрения жалоб (претензий);
- ж) оставление жалобы (претензии) без рассмотрения по основаниям, не предусмотренным Законом Приднестровской Молдавской Республики от 19 августа 2016 года № 211-3-VI «Об организации предоставления государственных услуг» (САЗ 16-33);
- з) воспрепятствование осуществлению права на досудебное обжалование, а также воспрепятствование работе по приему и рассмотрению жалоб (претензий) заявителей;
- и) нарушение порядка ведения личного приема заявителей, порядка выдачи документов, подтверждающих прием жалоб (претензий);
- к) нарушение прав заявителей участвовать в рассмотрении их жалоб (претензий);

л) использование или распространение сведений о частной жизни граждан или о деятельности организаций без их согласия;

м) нарушение правил о подведомственности рассмотрения жалоб (претензий).

Приложение к Регламенту
предоставления Министерством
здравоохранения
Приднестровской Молдавской Республики
государственной услуги
«Электронная запись на вакцинацию от
коронавирусной инфекции COVID-19»

Блок-схема предоставления государственной услуги

