

# Дистанционные формы взаимодействия в здравоохранении

Проект «Общественная служба поддержки получателей электронных государственных (муниципальных) услуг в сфере здравоохранения»

В настоящий момент в здравоохранении дистанционные формы взаимодействия приобретают особую значимость. Так, например, при получении отдельных государственных услуг в сфере здравоохранения:

- ✓ направление на оказание высокотехнологической медицинской помощи;
- ✓ направления на оказание специализированной медицинской помощи;
- ✓ направление документов граждан, подвергшихся воздействию радиации, на рассмотрение в межведомственный экспертный совет по установлению причинной связи заболевания, инвалидности и смерти с радиационным воздействием;
- ✓ направление на санаторно-курортное лечение;
- ✓ и ряде других;

требуется предоставление результатов обследований, анализов, выписка из амбулаторных карт, медицинских справок и заключения по электронной почте или факсу, т.к. место оказания медицинской помощи находится зачастую далеко от места жительства пациента.

В связи с этим особенно актуальным становится вопрос освоения форм дистанционного обращения в государственные и муниципальные органы управления здравоохранением и учреждения, предоставляющие медицинскую

помощь.

Взаимодействие органов власти и учреждений с гражданами можно разделить на две формы:

- ✓ пассивную (информирование на сайте, информация, размещенная на информационных стендах, информация, распространяемая СМИ и т.д., то есть информация, не требующая реакции со стороны органа власти или учреждения, получения ответа);
- ✓ активную (информирование по запросу, ответы на жалобу, получение результата обращения за услугой и т.д., то есть результатом взаимодействия должна стать какая-либо реакция или ответ).

## **Письменное обращение в соответствии с 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»**

Орган государственной власти или местного самоуправления в обязательном порядке должен дать ответ на обращение в течение 30 дней. В исключительных случаях руководитель органа власти может продлить рассмотрение обращения еще на 30 дней.

Орган власти не дает ответа на обращение:

- если не указана фамилия обратившегося и/или почтовый адрес или адрес электронной почты, на который можно направить ответ;
- если обращение не поддается прочтению;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему

## **Какие дистанционные формы взаимодействия доступны на сегодняшний день**

•••

В зависимости от каналов обращения:

- по почте (простое, заказное, с уведомлением о вручении или без уведомления о вручении);
- факсом;
- телефонное консультирование;
- по электронной почте;
- запись на прием к врачу через портал [k-vrachu.ru](http://k-vrachu.ru);
- через формы обратной связи на портале органа власти или учреждения;
- через портал государственных услуг – [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru);
- через портал дистанционного обжалования – [do.gosuslugi.ru](http://do.gosuslugi.ru);
- он-лайн и офф-лайн сервисы для получения государственных и муниципальных услуг.

В зависимости от типа обращения:

- письменное обращение в соответствии с 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- подача заявления на получение государственной или муниципальной услуги;
- подача жалобы;
- направление отчетов, деклараций.

неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Письменное обращение должно содержать:

- наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося гражданина;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

Письменные обращения могут быть направлены по различным каналам связи:

- по почте (простое, заказное, с уведомлением о вручении или без уведомления о вручении);
- факсом;
- по электронной почте;
- через формы обратной связи на портале органа власти или учреждения;
- через портал государственных

услуг – gosuslugi.ru;

Где можно найти почтовый адрес, адрес электронной почты, номер факса органа власти или учреждения:

- на сайте органа власти или учреждения;
- в тексте административного регламента;
- на портале k-vrachu.ru;
- на портале gosuslugi.ru;
- телефонных и адресных справочниках.

#### **Подача заявления для получения государственной или муниципальной услуги в соответствии с 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»**

Часть государственных услуг в сфере здравоохранения электронизированы. В частности, можно получить направление на прохождение медико-социальной экспертизы или направление на получение отдельных видов медицинской помощи.

При подаче заявления на предоставление государственной/муниципальной услуги необходимо учитывать:

- формы заявлений чрезвычайно различаются и требования к их заполнению;
- сроки предоставления услуг регламентируются отдельными законодательными актами или иными нормативными правовыми актами.

Для получения услуг в электронном виде требуется, как правило, наличие электронной цифровой подписи (ЭЦП).

#### **Подача жалобы в досудебном порядке**

Обжалования действий (бездействия) органов государственной власти или местного самоуправления можно разделить на 2 типа:

обжалования действий (бездей-

ствия) органов власти в связи исполнением тех или иных функций или полномочий органа власти, не связанных с предоставлением государственных/муниципальных услуг (в данном случае распространяются нормы 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений...» и рассматриваются в течение 30 дней, в исключительных случаях с продлением на 30 дней);

➤ обжалования действий (бездействия) органов власти в связи с предоставлением государственных/муниципальных услуг (в данном случае распространяются нормы 210-ФЗ «Об организации предоставления...»).

В случае обжалования действий (бездействия) органов власти в связи с предоставлением государственных/муниципальных услуг установлены следующие сроки рассмотрения жалоб:

- в случае обжалования отказа органа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5-ти дней;
- в остальных случаях - в течение 15-ти дней.

Жалобу можно подать:

- лично в органе власти;
- в МФЦ (по всем возможным каналам);
- по почте (простое, заказное, с уведомлением о вручении или без уведомления о вручении);
- факсом;
- по электронной почте;
- через портал дистанционного обжалования – do.gosuslugi.ru.

Данный материал разработан в рамках проекта «Общественная служба поддержки получателей электронных государственных (муниципальных) услуг в сфере здравоохранения»  
Для бесплатного распространения

Составитель: Мусин Д.А. Верстка: Самойлов Д.И.

Пермь, 2015



Это произведение доступно по лицензии Creative Commons "Attribution-NonCommercial-ShareAlike" (Атрибуция – Некоммерческое использование – На тех же условиях) 3.0 Непортированная

