



главным врачом КГБУЗ
ККФБ им. профессора П.Г. Макарова
С.С. Ильенков

07 апреля 2017 г.

**Административный регламент
предоставления Краевым государственным бюджетным учреждением
здравоохранения «Красноярская краевая офтальмологическая
клиническая больница имени профессора П.Г. Макарова»
государственной услуги по приему заявок граждан на прием к врачу**

1. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги:

прием заявок граждан на прием к врачу (далее - государственная услуга).

1.2. Административный регламент предоставления Краевым государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Красноярская краевая офтальмологическая клиническая больница имени профессора П.Г. Макарова» государственной услуги по приему заявок граждан на прием к врачу (далее - регламент) разработан в целях повышения доступности и качества медицинской помощи, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

1.3. Государственная услуга предоставляется Краевым государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Красноярская краевая офтальмологическая клиническая больница имени профессора П.Г. Макарова» (далее - учреждение), оказывающим медицинскую помощь гражданам амбулаторно в консультативно-диагностической поликлинике. Государственная услуга предоставляется учреждением:

- при поступлении в учреждение по электронной почте заявки из МУЗ, в котором наблюдается пациент (через отдельный закрытый интернет-портал, доступный только для специалиста направляющего МУЗ);
- при представлении заявителем в учреждение заявки и документов, предусмотренных пунктом 2.2.1 настоящего регламента:
 - при личном обращении,
 - посредством почтовой связи,
 - посредством электронной почты,
 - посредством размещения заявки на официальном сайте учреждения.

1.4. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги:

Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья

граждан от 22.07.1993 № 5487-1 («Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации», № 33, 19.08.1993, ст. 1318);

Закон Красноярского края от 24.12.2004 № 13-2831 «О реализации государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи» («Красноярский рабочий», 01.02.2005);

Приказ Министерства здравоохранения Красноярского края от 30.01.2009 № 35-орг «Об утверждении порядка направления граждан на консультацию или лечение в иную организацию здравоохранения на территории Красноярского края» ("Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края", № 14 (310), 10.03.2009, "Наш Красноярский край", № 16, 13.03.2009, вступил в силу 21.03.2009)

1.5. Заявителями на предоставление государственной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

1.6. Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

- выдача заявителю талона на прием к врачу (далее - талон);
- извещение о постановке заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу;
- извещение об отказе в выдаче талона.

1.7. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2. Требования к порядку предоставления государственной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

2.1.1. Информация о месте нахождения и графике работы учреждения:

Адрес места нахождения учреждения: 660022, г. Красноярск, ул. Никитина, д.1 «в».

Контактные телефоны для консультаций: (391) 228-06-26, 228-06-79, 228-06-36, 220-15-02.

Факс: (391) 228-07-10.

Адрес электронной почты учреждения: priem_kkokb@ocularc.ru

Адрес официального сайта учреждения в сети Интернет: www.ocularc.ru

График работы консультативно-диагностической поликлиники:

| | | |
|--------------------|---------------|--------------------------|
| Понедельник | 7.30 – 18.00 | перерыв с 13.00 до 14.00 |
| Вторник | 7.30 – 18.00 | перерыв с 13.00 до 14.00 |
| Среда | 7.30 – 18.00 | перерыв с 13.00 до 14.00 |
| Четверг | 7.30 – 18.00 | перерыв с 13.00 до 14.00 |
| Пятница | 7.30 – 18.00 | перерыв с 13.00 до 14.00 |
| Суббота | Выходной день | |
| Воскресенье | Выходной день | |

График приема специалистами и администрацией учреждения:

| Специалист | Дни приема | Часы приема | Место приема |
|--------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|--------------|
| Мед. регистратор | понедельник-пятница | 7.30 - 17.00 | регистратура |
| Заведующий консультативно-диагностической поликлиникой | понедельник-пятница | 9.00 - 13.00; 14.00 - 15.00 | Кабинет 212 |
| Главный врач | понедельник-пятница | 10.00-13.00; 15.00 - 17.00 | Кабинет 214 |

Официальные праздничные и выходные дни, установленные Правительством РФ, являются нерабочими днями.

2.1.2. Информация по вопросам предоставления государственной услуги (за исключением информации о ходе предоставления государственной услуги) предоставляется заявителям:

- при личном обращении в учреждение (на личном приеме, по телефону, в письменном виде, по электронной почте);
- на информационных стендах учреждения;
- на официальном сайте учреждения.

Информация о ходе предоставления государственной услуги.

2.1.3. При личном обращении заявителю предоставляется следующая информация:

- сведения о местонахождении, контактные телефоны учреждения;
- режим работы учреждения;
- график приема специалистами учреждения;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- формы документов, необходимых для получения государственной услуги;
- срок предоставления государственной услуги;
- основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;
- номера кабинетов для обращения граждан.

Если при личном обращении заявителя работник учреждения не может ответить на вопрос самостоятельно или же подготовка ответа требует дополнительного времени, то работник учреждения предлагает заявителю изложить суть вопроса в письменной форме (сделать письменный запрос о предоставлении информации по оказанию государственной услуги) либо назначить иное время для получения информации.

В письменном запросе о предоставлении информации указываются:

- наименование учреждения – КГБУЗ ККОКБ им. профессора П.Г. Макарова;
- фамилия, имя, отчество, должность руководителя учреждения – Ильенков С.С., главный врач;
- почтовый адрес, по которому следует направить информацию;
- суть вопроса (информация, которую необходимо представить).

Ответы на письменные запросы о предоставлении информации оформляются в письменной форме на официальном бланке учреждения и должны содержать:

- указание на дату и входящий номер запроса;
- дату и регистрационный номер;
- ответы на поставленные вопросы;
- фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Срок ответа на письменное обращение заявителя не может превышать 30 дней.

Информация о ходе предоставления государственной услуги не может превышать 30 дней.

2.1.4. Информация о предоставлении услуги при личном обращении заявителя предоставляется бесплатно работниками учреждения, участвующими в предоставлении государственной услуги, в соответствии с должностными инструкциями.

2.1.5. На официальном сайте учреждения предоставляются:

- сведения о местонахождении, контактные телефоны учреждения;
- режим работы учреждения;
- график приема специалистами учреждения;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- формы документов, необходимых для получения государственной услуги;
- требования, предъявляемые к документам, представляемым для получения государственной услуги;
- срок предоставления государственной услуги;
- основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;
- номера кабинетов для обращения граждан.

2.2. Перечень документов, представляемых заявителем для получения государственной услуги, требования к порядку их предоставления.

2.2.1. Для получения государственной услуги заявитель представляет в

учреждение заявку в устной, письменной или электронной форме (полученную сканированием – в формате ipeg, допускается заявка в виде файла в формате MS Word 2000, 2003 с вставкой в текст документа изображения подписи заявителя), а также предъявляет следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или служебное удостоверение личности);
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования (вкладыш к служебному удостоверению);
- СНИЛС (пенсионное страховое свидетельство);
- направление на консультацию из поликлиники, в которой наблюдается (на бланке учетной формы № 057/у-04 «Направление на госпитализацию, восстановительное лечение, обследование, консультацию», утвержденной Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004г № 255);
- выписку из медицинской карты амбулаторного больного из поликлиники, в которой наблюдается (на бланке учетной формы № 027/у, утвержденной Приказом Министерства здравоохранения СССР от 04.10.1980 N 1030);
- документ, подтверждающий право на получение плановой медицинской помощи вне очереди (удостоверение единого образца, установленного федеральным законодательством) - для следующих категорий граждан:

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- инвалиды и ветераны боевых действий;
- военнослужащие и лица рядового и начальствующего состава органов внутренних дел, Государственной противопожарной службы, учреждений и органов уголовно-исполнительной системы, ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии или увечья, полученных при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей);
- Герои России, СССР, Социалистического Труда и лица, награжденные орденами Славы трех степеней;
- лица, пострадавшие от ядерных испытаний и аварий в Челябинской области, на Чернобыльской АЭС и других объектах;
- многодетные матери;
- реабилитированные лица, имеющие инвалидность или являющиеся пенсионерами;
- лица, признанные пострадавшими от политических репрессий, имеющие инвалидность или являющиеся пенсионерами;
- лица, награжденные знаком «Почетный донор»

Заявитель представляет в учреждение заявку и документы не позднее, чем за 14 календарных дней до даты приема к врачу, указанной им в заявке.

2.2.2. Оригиналы и копии документов должны быть четкими (включая имеющиеся на них печати и подписи), не иметь исправлений и дополнений, орфографических ошибок, а также серьезных повреждений, не позволяющих однозначно толковать их содержание.

Направление на консультацию и выписка из медицинской карты заполняются разборчивым почерком, в соответствии с инструкцией по заполнению, с указанием даты выдачи, заверяются подписью лечащего врача и подписью зав. отделением (или главного врача, зам. главного врача, председателя ВК), печатью учреждения.

Право на внеочередное получение медицинской помощи предоставляется перечисленным выше категориям граждан при предъявлении удостоверения единого образца, установленного федеральным законодательством.

2.2.3. Документы представляются заявителем одновременно в полном объеме. Документы могут быть представлены в электронном виде (полученные сканированием – в формате jpeg, допускается заявка в виде файла в формате MS Word 2000, 2003 с вставкой в текст документа изображения подписи заявителя).

2.2.4. Требовать предоставления заявителем иных документов, не предусмотренных настоящим регламентом, запрещается.

2.3. Сроки предоставления государственной услуги.

2.3.1. Максимальный срок предоставления государственной услуги не должен превышать 6 рабочих дней со дня получения документов от заявителя, в том числе:

 максимальный срок приема и регистрации заявки и документов, представленных заявителем – не более 2 рабочих дней;

 максимальный срок изучения представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона – дата приема и регистрации заявки и документов, представленных заявителем;

 максимальный срок принятия решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо отказе в выдаче талона – дата приема и регистрации заявки и документов, представленных заявителем;

 максимальный срок выдачи талона либо извещения о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо извещения об отказе в выдаче талона - не более 4 рабочих дней.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

2.4.1. Основаниями для отказа в приеме и рассмотрении заявки и документов при предоставлении государственной услуги являются:

 предоставление неполного комплекта документов, предусмотренного пунктом 2.2.1 настоящего регламента;

 несоответствие представленных заявителем документов требованиям пунктов 2.2.1-2.2.2 настоящего регламента

2.4.2. Основанием для отказа в выдаче талона является отсутствие у заявителя права на посещение врача, в соответствии с действующим

законодательством.

2.4.3. Основанием для постановки заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу является отсутствие талонов на дату приема и регистрации заявки.

2.5. Требования к местам предоставления государственной услуги.

Рабочее место специалиста учреждения должно быть оснащено стульями, столами, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет, доступом к электронно-правовым системам, а также печатными материалами, содержащими сведения:

- о порядке предоставления государственной услуги,
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- памятку с перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Заявителю должен быть обеспечен доступ к гардеробу.

3. Административные процедуры.

3.1. Предоставление государственной услуги состоит из следующих административных процедур:

- прием и регистрация заявки и документов, представленных заявителем;
- изучение представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона;

- принятие решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо извещения об отказе в выдаче талона.

3.2. Прием и регистрация заявки и документов, представленных заявителем.

3.2.1. Основанием для начала процедуры по приему и регистрации заявки и документов является:

- поступление в учреждение по электронной почте заявки из МУЗ, в котором наблюдается пациент (через отдельный закрытый интернет-портал, доступный только для специалиста направляющего МУЗ);

- поступление в учреждение заявки на прием к врачу и документов, предусмотренных пунктом 2.2.1 настоящего регламента. Заявка в письменной (или устной) форме и документы могут быть представлены заявителем лично, заявка в письменной форме и копии документов могут быть представлены заявителем посредством почтовой связи, заявка и документы в электронной форме могут быть представлены заявителем посредством электронной почты или путем размещения на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

Заявка на прием к врачу должна содержать:

- фамилию, имя, отчество заявителя;
- цель направления, указанную в форме 057/у-04 окулистом поликлиники, направившей гражданина;
- желаемую дату и время приема к врачу;
- наименование страховой медицинской организации, выдавшей страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования
- серию, номер страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования
- контактную информацию (телефон, адрес электронной почты);

дату подачи заявки.

3.2.2. Прием и регистрация заявки на прием к врачу с предъявлением документов, предусмотренных пунктом 2.2.1 настоящего регламента, осуществляются уполномоченным работником учреждения (далее – специалист).

3.2.3. Специалист проверяет представленную заявку и документы, предусмотренные пунктом 2.2.1 настоящего регламента, на соответствие требованиям пунктов 2.2.1 – 2.2.2. настоящего регламента

3.2.4. Если представленные заявителем заявка и документы соответствуют требованиям пунктов 2.2.1 – 2.2.2. настоящего регламента, специалист принимает документы и регистрирует их поступление путем внесения в соответствующую электронную базу данных записи о приеме заявки на прием к врачу с указанием даты принятия заявки и присвоением ей регистрационного номера.

3.2.5. Если представленные заявителем заявка и документы не соответствуют требованиям пунктов 2.2.1-2.2.2, то документы не принимаются к дальнейшему рассмотрению и не регистрируются.

В этом случае специалист:

если заявка и документы представлены заявителем лично – предоставляет такому заявителю консультацию о порядке и условиях предоставления государственной услуги, требованиях к оформлению документов и выдает памятку с перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

если заявка и документы представлены заявителем иным способом – направляет заявителю уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин отказа, с предоставлением информации о порядке и условиях предоставления государственной услуги, требованиях к оформлению документов и приложением памятки с перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3.2.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 2 рабочих дней.

3.3. Изучение представленных документов на предмет наличия оснований для отказа в выдаче талона.

Специалист в день получения заявки и документов проводит проверку заявки и представленных документов на предмет наличия у заявителя права на посещение врача, согласно действующему законодательству.

3.4. Принятие решения о выдаче талона, либо о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо об отказе в выдаче талона.

3.4.1. Основанием для начала процедуры является завершение проверки специалистом заявки и представленных документов.

3.4.2. По результатам проверки специалист принимает одно из следующих решений:

выдать талон;

включить заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу;

отказать в выдаче талона.

3.4.3. Административная процедура выполняется в день получения заявки и документов непосредственно по завершении проверки заявки и представленных

документов.

3.5. Выдача талона, либо извещения о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо извещения об отказе в выдаче талона.

3.5.1. Основанием для начала процедуры является принятие специалистом одного из решений, указанных в пункте 3.4.2 настоящего регламента.

3.5.2. Исходя из принятого решения специалист:

осуществляет запись заявителя на прием к врачу и оформляет талон на прием к врачу;

включает заявителя в «лист ожидания» на прием к врачу и оформляет извещение о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу;

оформляет извещение об отказе в выдаче талона.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 1 рабочего дня.

3.5.3. Руководитель учреждения (или по его поручению - заместитель главного врача по медицинским вопросам, заведующий консультативно-диагностической поликлиникой) подписывает подготовленный специалистом документ.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 2 рабочих дней.

3.5.4. Специалист выдает талон, либо извещение о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо извещение об отказе в выдаче талона заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 1 рабочего дня.

3.5.5. Максимальный срок исполнения процедуры не должен превышать 4 рабочих дней с даты принятия специалистом решения.

4. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги.

4.1. Контроль соблюдения положений настоящего регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Порядок осуществления контроля предоставления государственной услуги.

Текущий контроль соблюдения положений настоящего регламента осуществляется непосредственно при предоставлении государственной услуги конкретному заявителю:

главным врачом учреждения или по его поручению заместителем главного врача по медицинским вопросам, заведующим консультативно-диагностической поликлиникой – в отношении специалиста;

главным врачом учреждения – в отношении заместителя главного врача по медицинским вопросам, заведующего консультативно-диагностической поликлиникой, действующих по его поручению.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления государственной услуги.

4.3. Контроль соблюдения положений настоящего регламента путем

проведения плановых проверок осуществляет главный врач учреждения 1 раз в полгода, в соответствии с планами работы учреждения.

4.4. Внеплановые проверки соблюдения положений настоящего регламента проводятся главным врачом учреждения при поступлении информации о несоблюдении работниками учреждения требований настоящего регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.

4.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.6. Специалист несет персональную ответственность за:

соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации заявки и документов от заявителя, внесения записей в электронные базы данных учреждения;

соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.2.1-2.2.2 настоящего регламента;

принятое решение о выдаче талона, либо о постановке заявителя «в лист ожидания» на прием к врачу, либо об отказе в выдаче талона;

соблюдение сроков, порядка и форм при осуществлении действий, указанных в пункте 3.5.2. настоящего регламента;

своевременное представление документов на подпись руководителю учреждения (заместителю главного врача по медицинским вопросам, заведующему консультативно-диагностической поликлиникой, действующим по его поручению);

соблюдение порядка и сроков вручения заявителю талона, извещения о постановке в «лист ожидания» на прием к врачу, либо извещения об отказе в выдаче талона.

4.7. Главный врач учреждения несет персональную ответственность за:

соблюдение сроков подписания документов, представленных специалистом;

принятое решение о выдаче талона, либо о постановке заявителя «в лист ожидания» на прием к врачу, либо об отказе в выдаче талона, если таковое решение принято им самостоятельно.

5. Порядок обжалования действий (бездействий) и приказов, осуществляемых (принятых в ходе предоставления государственной услуги).

5.1. Заявитель или действующее в его интересах юридическое лицо (орган) имеют право на обжалование действий или бездействия работников учреждения в ходе предоставления государственной услуги в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обратиться в учреждение с требованием о предоставлении информации и документов, связанных с предоставлением государственной услуги, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы на действия (бездействие) работников учреждения.

5.3. Заявитель или действующее в его интересах юридическое лицо (орган)

вправе обжаловать действия (бездействие), приказы в досудебном порядке:

действия (бездействие) работников учреждения обжалуются главному врачу учреждения;

действия (бездействие) главного врача учреждения, в том числе в связи с принятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий, бездействия или решений работников учреждения, а также приказы обжалуются в министерство здравоохранения Красноярского края (адрес: 660017, г. Красноярск, ул. Красной Армии, 3).

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является письменное обращение (жалоба) заявителя или юридического лица (органа), поданная в интересах заявителя.

5.5. Жалоба заявителя по вопросам предоставления государственной услуги должна соответствовать требованиям и подлежит рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

5.6. Жалоба юридического лица (органа) в обязательном порядке должна содержать:

наименование юридического лица (органа);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, о продлении срока обращения;

суть (обстоятельства) обжалуемых действий (бездействия), приказов, основания, по которым юридическое лицо (орган) считает, что нарушены права и законные интересы заявителя, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

подпись соответствующего должностного лица юридического лица (органа).

Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

должность, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется;

иные сведения, которые юридическое лицо (орган) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

5.7. Лицо, рассматривающее жалобу юридического лица (органа), поданную в интересах заявителя, вправе отказать в ее рассмотрении в случае ее несоответствия требованиям пункта 5.6 настоящего регламента, а также по следующим основаниям:

обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

текст обращения не поддается прочтению;

в обращении не указаны наименование юридического лица (органа), почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ.

Если в жалобе юридического лица (органа) содержатся вопросы, на которые ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении

не приводятся новые доводы или обстоятельства, соответствующее должностное лицо вправе принять решение об оставлении ее без рассмотрения, о чем уведомляется юридическое лицо (орган).

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, юридическому лицу (органу) сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. Обращение юридического лица (органа) рассматривается в срок не более 15 календарных дней.

5.9. Письменное обращение юридического лица (органа), должно быть зарегистрировано в установленном порядке и передано на рассмотрение соответствующим должностным лицам.

Запрещается направлять обращение на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.10. Заявление об обжаловании действий (бездействия) работников учреждения, связанных с предоставлением государственной услуги, подается в федеральный районный суд общей юрисдикции по месту жительства гражданина либо по месту нахождения учреждения в течение 3 месяцев со дня, когда гражданину стало известно о действиях (бездействии) должностных лиц работников учреждения.

Порядок рассмотрения и разрешения заявлений, направляемых в суды, определяется соответствующим процессуальным законодательством.