

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН  
БОЛЬНИЦА СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ГОРОДА УФА  
(ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа)

**ПРИКАЗ**

27.02.2017

№ 89-09

г. Уфа

**Об утверждении Порядка рассмотрения  
обращений граждан в ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа  
Порядка работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской  
помощи и Досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений,  
действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Закона РБ от 12.12.2006 г. № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗРБ БСМП г.Уфа (далее Порядок) (Приложение 1);

1.2. Порядок работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа (далее Порядок работы Телефона доверия) (Приложение 2);

1.3. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации (далее Досудебный порядок) (Приложение 3).

2. Назначить с 01.02.2017 г.:

2.1. Ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в медицинской организации и за организацию работы Телефона доверия заместителя по организационно-методической работе Газизову И.Р.;

2.2. Уполномоченным лицом за регистрацию обращений граждан и ведение автоматизированной базы данных обращений граждан заведующую канцелярией Семикрасову С.Н.

2.3. Уполномоченным лицом, обеспечивающим непосредственную работу Телефона доверия, начальник отдела информационных компьютерных технологий Плотников В.П..

2.4. Уполномоченными лицами по рассмотрению письменных и устных обращений граждан по вопросам организации деятельности и качества оказания медицинской помощи в подразделениях:

терапевтического профиля – Кузьмину З.С.;

хирургического профиля – Булатова Ш.Э.;

педиатрического профиля – Феоктистова В.П.;

параклинических и реанимационных отделениях – Гатиятова А.Х.;

по платным услугам – Ефремову О.А.

4. Ответственному лицу за работу по организации рассмотрения обращений граждан в медицинской организации и за организацию работы Телефона доверия заместителю по организационно-методической работе Газизовой Н.Р. организовать:

4.1. Информирование граждан

- о порядке рассмотрения обращений в ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;

- о порядке работы Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы Телефона доверия;

- о порядке обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа в соответствии с Досудебным порядком;

4.2. Работу с обращениями граждан в ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;

4.3. Работу Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы Телефона доверия.

5. Уполномоченному лицу за регистрацию обращений граждан и ведение автоматизированной базы данных обращений граждан Семирасовой С.Н.- заведующей канцелярией обеспечить ведение делопроизводства по обращениям граждан в соответствии с требованиями утверждённого Порядка.

6. Уполномоченному лицу, обеспечивающему непосредственную работу Телефона доверия, Плотникову В.П - начальнику отдела информационных компьютерных технологий, обеспечить работу Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы Телефона доверия.

7. Заместителю руководителя по организационно-методической работе Газизовой Н.Р. в срок до 20.02.2017г. организовать ознакомление с Порядком, Порядком работы Телефона доверия и Досудебным порядком всех работников медицинской организации под роспись.

8. Признать утратившим силу приказ ГБУЗ РБ БСМП г.Уфы от 31.01.2014 г. № 15-ОД «О работе с обращениями граждан».

8. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



И.М.Карамов

## **Порядок рассмотрения обращений граждан в медицинской организации**

### **1. Общие положения**

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

### **2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан**

Рассмотрение обращений граждан в ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Республики Башкортостан от 12.12.2006 г. № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14

### **3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: [http:// бсмп - уфа.рф](http://бсмп-уфа.рф).

2. Почтовый адрес медицинской организации: 450106, г. Уфа, Батырская 39/2.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: 255-44-30,

Телефон(ы) доверия: 295-91-43.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [Bsmp22@mail.ru](mailto:Bsmp22@mail.ru)

Номер телефакса для приема обращений граждан: 255-43-80, 255-51-24.

3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 450106, г. Уфа, Батырская 39/2.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница: с 8.00 до 17.00;

обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

4. На официальном сайте медицинской организации, в средствах массовой информации, на информационных стендах медицинской организации должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;

- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта медицинской организации;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается в фойе терапевтического корпуса ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа.

6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в медицинскую организацию;

- по телефону;

- в письменном виде почтой в медицинскую организацию;

- электронной почтой в медицинскую организацию.

Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на телефон доверия, регламентируются отдельным Порядком. В остальном работа с обращениями, поступившими на телефон доверия, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

### **4. Срок рассмотрения обращения**

Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления – не более одного дня.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к

компетенции медицинской организации, в срок до пяти дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

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

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом (заместителем руководителя) медицинской организации не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

#### **5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан**

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию;
- лично в медицинскую организацию;
- по телефону.

В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего

полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

## **6. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Должностное лицо медицинской организации при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, должностное лицо медицинской организации либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. В случае, 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.

6.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в

обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу медицинской организации.

#### **7. Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений**

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

## **8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме**

Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа.

Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта.

обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа.

## **9. Личный прием граждан в медицинской организации**

### *9.1. Организация личного приёма граждан*

Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации и его заместителями (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа.

В случае обращения гражданина к главному врачу по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

Подготовка документов для приема граждан главным врачом и его заместителями возлагается на заведующих (начальников) структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

График приема граждан руководством ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

Устные обращения гражданина регистрируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют



дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации осуществляются соответствующим структурным подразделением (уполномоченным лицом), ответственным за работу с обращениями граждан.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале и в базе данных по работе с обращениями граждан.

#### *9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения*

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

#### *9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей*

Организация приема граждан осуществляется в кабинетах, учитывающих необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах

медицинской организации, а также на официальном сайте ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа.

## **10. Работа с письменными обращениями граждан в ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа**

### *10.1. Приём письменных обращений граждан*

Поступающие в ГУЗ РБ БСМП г.Уфа письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются канцелярией (уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений граждан.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма;
- к которым, прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах, которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником канцелярии (или уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

### *10.2. Регистрация письменных обращений граждан*

Регистрация обращений граждан, поступивших в ГУЗ РБ БСМП г. Уфа, производится работниками канцелярии (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется работниками канцелярии (уполномоченным лицом), ответственными за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в

соответствующую базу данных.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в автоматизированную базу данных.

Работники структурного подразделения (уполномоченное лицо), ответственного за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в ГУЗ РБ БСМП г.Уфа от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;  
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу ГУЗ РБ БСМП г.Уфа.

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

### *10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан*

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям руководителя медицинской организации;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГУЗ РБ БСМП г.Уфа, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа из Минздрава РБ, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично главному врачу.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Все обращения, поступившие в ГУЗ РБ БСМП г.Уфа, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения, рассмотренные главным врачом ГУЗ РБ БСМП г.Уфа, передаются в структурное подразделение (уполномоченному лицу), ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

#### *10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан*

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя, заместителя руководителя медицинской организации первым), согласовывается:

- руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;
- начальником структурного подразделения - соисполнителя поручения (если руководством медицинской организации определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее канцелярию

(уполномоченное лицо) медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывают руководитель медицинской организации.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных.

Перед передачей ответов заявителям на отправку работник структурного подразделения, ответственный за работу по регистрации обращений граждан (уполномоченное лицо), проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются в канцелярию (уполномоченному лицу), ответственное за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа,

направляется соответствующим канцелярией (уполномоченным лицом) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в канцелярии (уполномоченным лицом), ответственном за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

### **11. Результаты рассмотрения обращений граждан**

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

### **12. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию**

По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

Заместители руководителя ГУЗ РБ БСМП г. Уфа обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;

- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

Канцелярия (уполномоченное лицо) ответственное за работу с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

### **13. Организация контроля за исполнением Порядка**

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания

поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями главного врача по направлениям (профилям).

Канцелярия (уполномоченное лицо) ГУЗ РБ БСМП г.Уфа, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в ГУЗ РБ БСМП г.Уфа из Минздрава России и Минздрава РБ, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в ГУЗ РБ БСМП г. Уфа в соответствии с поручением главного врача.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Канцелярия (уполномоченное лицо), ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, главному врачу.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя по направлениям.

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в ГУЗ РБ БСМП г. Уфа обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в медицинскую организацию, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью медицинской организации по работе с обращениями граждан.

**Порядок  
работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в  
ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа.**

**1. Общие положения**

Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа (далее Телефон доверия).

Цель работы Телефона доверия – повышение удовлетворённости пациентов оказываемой медицинской помощью, повышение качества и безопасности медицинской помощи, обеспечение прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи.

Задачи Телефона доверия:

1. Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа;

2. Оперативное принятие решений по вопросам оказания медицинской помощи конкретному пациенту.

3. Оперативное принятие решений при жалобах на качество, безопасность, условия оказания медицинской помощи; на неправомерное взимание платы за предоставляемые медицинские услуги; на факты нарушения этики и деонтологии;

4. Совершенствование системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

5. Совершенствование системы оперативного взаимодействия руководства медицинской организации и руководителей структурных подразделений по вопросам оказания медицинской помощи.

Работа Телефона доверия регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа.

**2. Ответственные за организацию работы Телефона доверия**

1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является заместитель руководителя по организационно-методической работе Газизова Н.Р.



(далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом главного врача и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан.

2. Приказом главного врача назначается Уполномоченное лицо, обеспечивающее непосредственную работу Телефона доверия Плотников В.П. (далее Уполномоченное лицо). Уполномоченное лицо находится в непосредственном подчинении у Ответственного лица по вопросам работы Телефона доверия.

3. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия Уполномоченного лица, других заместителей главного врача, руководителей структурных подразделений, иных сотрудников ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа по вопросам работы Телефона доверия;

- контроль за работой Уполномоченного лица;

- контроль за соблюдением настоящего Порядка;

- выполнение и представление главному врачу ежемесячного, ежеквартального и годового анализа работы Телефона доверия;

- подготовку и внесение предложений главному врачу по вопросам совершенствования работы Телефона доверия.

4. Уполномоченное лицо обеспечивает:

- приём и регистрацию обращений, поступивших на телефон доверия;

- информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа в пределах своей компетенции;

- взаимодействие с заместителями руководителя медицинской организации, руководителями структурных подразделений, иными сотрудниками по вопросам, поступившим на Телефон доверия, и относящимся к компетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и решения;

- учёт, контроль выполнения и информирования пациента о принятых по поступившим обращениям решений;

- ведение журнала работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком;

- внесение предложений Ответственному лицу, главному врачу по совершенствованию работы Телефона доверия;

- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;

- подготовку для Ответственного лица информации по работе Телефона доверия для проведения соответствующего анализа.

5. При отказе руководителя структурного подразделения или иного сотрудника от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон доверия, Уполномоченное лицо немедленно информирует об этом Ответственное лицо. В случае, если Ответственному лицу не удалось разрешить спорный вопрос на предмет того, в чьей же компетенции находится поступившее обращение или же, если спорный вопрос возник по иной причине, то Ответственное лицо немедленно информирует об этом главного врача. В этом случае решение по возникшей ситуации принимает главный врач ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа.

6. Лица, работающие с информацией, полученной по телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

### **3. Организация работы Телефона доверия**

1. Каждое обращение регистрируется Уполномоченным лицом в Журнале работы Телефона доверия, при этом в журнал заносятся:

а) дата и время поступления обращения;

б) данные заявителя - фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность);

в) содержание обращения;

г) должность и ФИО сотрудника ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа, которому передано обращение;

д) дата и время ответа на обращение;

е) краткая информация о принятом по обращению решении.

2. Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного

рассмотрения, ответ Уполномоченным лицом сразу даётся по телефону, о чем делается соответствующая запись в Журнале работы Телефона доверия.

4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Уполномоченного лица Телефона доверия, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Уполномоченным лицом и передается для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

5. В случае, если изложенные в устном обращении по Телефону доверия факты и обстоятельства требуют уточнения и принятия оперативных мер по вопросам оказания медицинской помощи, то информация о поступившем обращении немедленно передается либо заместителю главного врача, курирующего соответствующее направление работы, либо руководителю соответствующего структурного подразделения, в котором необходимо рассмотреть вопрос, связанный с оказанием медицинской помощи конкретному пациенту (дать разъяснения, решить вопрос о срочной госпитализации, провести внеплановый осмотр зав. отделением, организовать консультацию, консилиум и т.п.).

6. При получении информации об обращении гражданина на Телефон доверия заместитель главного врача (по профилю), курирующего соответствующее направление работы, либо руководитель соответствующего структурного подразделения незамедлительно принимает меры по решению вопросов оказания необходимой медицинской помощи. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо заместителем главного врача (по профилю), курирующим соответствующее направление работы медицинской организации, либо руководителем соответствующего структурного подразделения в течение 1 часа после получения им обращения гражданина. Также о принятом по обращению решении информация передается Уполномоченному лицу, в целях занесения результатов рассмотрения Уполномоченным лицом в Журнал работы Телефона доверия.

7. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам оказания медицинской помощи, помимо информирования их по указанному ими телефону, даётся письменный ответ в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

8. Если при обращении на Телефон доверия не указывается фамилия, имя, отчество гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ, то обращение рассматривается только в случае, если в поступившей информации содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающим или совершившем, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

9. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее имевшими место обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

10. Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер **295-91-43**. В соответствии с графиком, утверждаемым ежегодно главным врачом звонок на телефон доверия переключается на номер сотового телефона дежурившего заместителя главного врача.

Время работы Телефона доверия - с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00 в рабочие дни. В вечернее время, выходные и праздничные дни все телефонные обращения, поступившие на Телефон доверия, фиксируются путем автоматической аудиозаписи с последующим их рассмотрением в соответствии с настоящим Порядком в первый рабочий день после выходного или праздничного дня. Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, а также после 17 часов 00 минут, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

12. Информация, предоставляемая по Телефону доверия в вечернее время, выходные и праздничные дни гражданам в автоматическом режиме: «Здравствуйте. Вы позвонили по телефону доверия в ГБУЗ РБ Больницу скорой

медицинской помощи. В вечернее время, выходные и праздничные дни Телефон работает в режиме автоответчика. Пожалуйста, после сообщения назовите свою фамилию, имя, отчество, наименование организации, представителем которой Вы являетесь, адрес, по которому Вам может быть направлен письменный ответ, изложите содержание обращения. Время изложения обращения не должно превышать пяти минут. Информлируем Вас о том, что на обращения без указания фамилии, адреса заявителя ответ не дается. Спасибо. Говорите, пожалуйста».

13. Ответ на устное обращение гражданина на Телефон доверия направляется в письменной форме по адресу, указанному гражданином, за исключением обращений, содержание которых соответствует п. 3 настоящего раздела.

14. Информация о режиме работы Телефона доверия доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах и иных информационных ресурсах.

## **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников в ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа**

### **1. Общие положения**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

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

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";

- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников медицинской организации при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

### **2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа**

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) отказ в оказании медицинской помощи;

4) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

5) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи ;

6) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

7) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников ГБУЗ РБ БСМП г. Уфа;

8) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

### **3. Требования к оформлению жалобы**

Жалоба должна содержать:

1) наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;

2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинской организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;

4) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа или её должностных лиц и сотрудников;

5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

### **4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы**

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа, утверждённым главным врачом.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте или факсу в ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа  
450106, г.Уфа, Батырская 39/2, тел/факс 255-51-24;

- электронной почтой в медицинскую организацию  
Bsmp22@mail.ru
- лично в канцелярию время с 8 до 17.00;
- по телефону: 255-44-30.

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию медицинской организации, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа, утверждённым руководителем ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа, жалоба подается в Минздрав РБ или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа в иных уполномоченных органах и организациях.

## **5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа одно из следующих решений.

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:
  - повторного оказания медицинской услуги;
  - привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;
  - отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
  - возврата пациенту или его законному представителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;
  - а также в иных формах.
2. Отказывает в удовлетворении жалобы.
3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления главный врач ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

## **6. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа**



Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

#### **7. Ответственность и контроль**

Должностные лица и сотрудники ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач ГБУЗ РБ БСМП г.Уфа.