

**Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений, действий (бездействия)
должностных лиц и сотрудников ГАУЗ «МКДЦ»**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок (далее - Порядок) регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином права на досудебное (внесудебное) обжалование противоправных решений, действий (бездействий) сотрудников медицинской организации при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов и локальных нормативных актов ГАУЗ «МКДЦ», несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

2.1. Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.2. Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;

2.3. Закон Республики Татарстан от 12 мая 2003 года N 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

**II. Основания обжалования решений и действий (бездействия)
должностных лиц и сотрудников медицинской организации**

Основаниями для обращения с жалобой являются:

1. Нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;

2. Несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;

3. Требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

5. Отказ в оказании медицинской помощи;

6. Неудовлетворенность качеством оказанной медицинской помощи;

7. Несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов граждан при оказании медицинской помощи;

8. Несогласие с принятыми решениями, действиями (бездействием) должностных лиц и сотрудников по вопросам оказания медицинской помощи;

9. Несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи;
10. Требование об оплате медицинских услуг, не предусмотренных действующим законодательством;
11. Иные, предусмотренные действующими нормативно-правовыми актами.

III. Требования к оформлению жалобы

1. Жалоба должна содержать:

1.1. Должность, фамилия, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинской организации, решения и действия (бездействие) которого обжалуется;

1.2. Фамилия, 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 которому необходимо направить ответ;

1.3. Сведения о нарушенных правах решениями, действиями (бездействием) должностного лица или сотрудника медицинской организации;

1.4. Основания и доводы неправомерности решений, действий (бездействия) должностного лица или сотрудника медицинской организации.

К жалобе могут быть приложены документы, подтверждающие доводы, указанные в жалобе, а также их копии, при предъявлении оригинала по требованию медицинской организации.

2. Жалоба может быть направлена:

2.1. В письменной форме:

- на почтовый адрес: 420101, Республика Татарстан, город Казань, улица Карбышева, 12А;

- на адрес электронной почты: icdc@icdc.ru;

- по средствам факсимильной связи по номеру: 843-291-11-66;

2. В устной форме:

2.1. по телефону: 8-843 -291-10-88;

2.2. при личном приеме генеральным директором ГАУЗ «МКДЦ».

IV. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб определяются Регламентом по организации работы с обращениями граждан ГАУЗ «МКДЦ».

2. Медицинская организация обеспечивает рассмотрение жалобы по существу в установленный срок, объективно и своевременно проверяет все доводы и факты, приведенные в жалобе.

2. Если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию медицинской организации, жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме.

3. В случае обжалования решений, действий (бездействия) генерального директора ГАУЗ «МКДЦ», жалоба подается в Министерство здравоохранения Республики Татарстан или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения.

V. Решения, принимаемы по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений:

1. Удовлетворяет жалобу, с привлечением к дисциплинарной ответственности должностных лиц и сотрудников медицинской организации, допустивших нарушения;

2. Отказывает в удовлетворении жалобы;

3. При установлении в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления имеющиеся материалы направляются в органы прокуратуры, полиции либо следственный комитет.

VI. Требования к размещению настоящего порядка

Настоящий порядок размещается:

1. На информационных стендах медицинской организации;

2. На официальном сайте медицинской организации.

VII. Ответственность и контроль

1. Должностные лица и сотрудники медицинской организации несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

2. Контроль над выполнением настоящего порядка осуществляет генеральный директор.