



Порядок обжалования нарушений, выразившихся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Республики Коми «Воркутинский противотуберкулезный диспансер», его должностных лиц, иных сотрудников при предоставлении медицинской услуги

Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушения, выразившиеся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Республики Коми «Воркутинский противотуберкулезный диспансер», (далее - Учреждение), а также его должностных лиц, иных сотрудников при предоставлении медицинской услуги (далее - обращения).

Информация об Учреждении

2. Местонахождение Учреждения: 169900, Республика Коми г.Воркута, ул. Комсомольская д. 19 А.

График (режим) приема обращений Учреждением:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9 часов 00 минут до 12 часов 00 минут;
с 14 часов 00 минут до 16 часов 00 минут;

суббота, воскресенье – прием обращений не осуществляется.

Адрес официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): <http://vptd.net/>

Адрес электронной почты: yorkptd@mail.ru

Телефон: (8-82151) 3-90-08; факс: 3-90-08.

Министерство здравоохранения республики коми Адрес: 167981, г.

Сыктывкар, ул. Ленина, 73 Тел.: (8212) 284-000, (8212) 284-002 Факс: (8212) 284-004, (8212) 284-005

Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения Справочная Росздравнадзора: (495) 698-45-38; (499) 578-02-30 Адрес: 109074, Москва, Славянская площадь, д.4, стр.1

Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Коми в городе Воркуте, г.Инте Адрес: г. Воркута, Бульвар Пищевиков, д. 15 Тел/факс (82151) 3-27-17, 3-27-18

3. При необходимости в ответе на устные обращения (по телефону) сотрудник, принявший звонок, переадресовывает (переводит) его на сотрудника, который обладает соответствующей компетенцией для ответа на поставленные вопросы.

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
действий (бездействия) и решений Учреждения, предоставляющего
медицинские услуги, а также его представителей**

4. Заявители имеют право подать жалобу (обращение) на решения и (или) действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего медицинские услуги, а также его должностных лиц, иных сотрудников при предоставлении медицинской услуги.
 5. Предметом обращения является нарушение прав и законных интересов заинтересованных лиц, противоправные решения, действия (бездействие) должностных лиц, иных сотрудников Учреждения в ходе предоставления медицинских услуг.
 6. Обращение должно содержать:
 - 1) наименование Учреждения, предоставляющего медицинские услуги;
 - 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, иного сотрудника, предоставляющего медицинские услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
 - 3) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
 - 4) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего медицинские услуги, его должностного лица, иного сотрудника;
 - 5) доводы, на основании которых заинтересованное лицо не согласно с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего медицинские услуги, его должностного лица, иного сотрудника.
 7. Заинтересованным лицом могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
 8. Жалоба (обращение) представляется в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде по адресам, указанным в разделе «Информация об Учреждении».
 9. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.
 10. В случае обращения при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
 11. Заинтересованные лица могут обжаловать действия или бездействие сотрудников Учреждения заведующему соответствующим отделением (ОТТЛ, ОТТЛд, ДО, ОЛД, Лаборатории) и (или) главному врачу Учреждения.
 12. В случае если обращение подается 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, представляется:
 - 1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
 - 2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, выданная за подписью руководителя или иного лица, уполномоченного на это (для юридических лиц);
 - 3) 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.
- При подаче обращения в электронном виде документы, указанные в настоящем

пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

13. В электронном виде обращение может быть подано заявителем на адрес электронной почты и(или) на официальном сайте Учреждения в разделе «Жалобы и предложения».

14. Обращение подлежит рассмотрению в течение тридцати дней со дня его поступления.

15. Учреждение вправе оставить обращение без ответа в следующих случаях:

1) наличие в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, иного сотрудника Учреждения, а также членов их семей;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста обращения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в обращении.

16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения обращения признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления соответствующие материалы незамедлительно направляются в правоохранительные органы и (или) в органы прокуратуры.

Порядок обжалования решения Учреждения по обращению

17. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения обращения, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящий 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";

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

Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ ;

Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ .