

## **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации**

Действия должностных лиц и сотрудников медицинской организации, могут быть обжалованы руководителю (лицу, его замещающего) ОГБУЗ «Железногорская РБ». Заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, должностных лиц и сотрудников медицинской организации, письменно почтовым отправлением или электронной почтой в адрес ОГБУЗ «Железногорская РБ» в соответствии с графиком работы.

В письменной жалобе указываются:

- наименование медицинской организации, фамилия, имя, отчество должностного лица в которое направляется письменная жалоба;
- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- контактный почтовый адрес;
- предмет жалобы;
- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Письменная жалоба подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления руководителю (лицу, его замещающего) ОГБУЗ «Железногорская РБ». Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы. Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменной жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о бессосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую Федеральным законом тайну или персональные данные других граждан, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то отменяются действия и решение должностных лиц и сотрудников медицинской организации которые повлекли за собой жалобу заявителя и применяются меры ответственности к сотруднику медицинской организации

Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

Все обращения об обжаловании действий (бездействия) и решений, регистрируются с указанием:

- принятых решений;
- осуществленных действий и решений;
- примененных мер ответственности к сотруднику ОГБУЗ «Железногорская РБ», допустившему нарушения, ответственному за действие (бездействие) и решение, повлекшие за собой жалобу заявителя.

Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.