

«Утверждаю»
Директор
ТОО «Birc medical»
Almaty Sema Hospital,
д.м.н. Кайрбаев М.Р.

«**БҮРЧ**» **ЖДІКАЛ**» 2019г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан связанных с нарушением
медицинской этики и медицинской деонтологии
в ТОО «Birc medical» Almaty Sema Hospital

I. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан связанных с нарушением медицинской этики и медицинской деонтологии в клинике (далее – Положение) разработано в соответствии с законом Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» от 12 января 2007 года № 221-III и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Республики Казахстан (далее – гражданин), закрепленного за ним Конституцией Республики Казахстан, права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками клиники.

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на письменные и устные обращения граждан, зарегистрированные в клинике.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в клинику письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

«предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов клиники, развитию и улучшению деятельности учреждения;

«заявление» – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других

лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Клиники и его сотрудников, либо критика деятельности Клиники и его сотрудников;

«жалоба» – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

«медицинская этика» – учение о морали, нормах нравственного поведения и общественном долге медицинского работника;

«медицинская деонтология» – учение о юридических, профессиональных и моральных аспектах, обязанностях и нормах поведения медицинского работника по отношению к больному. Деонтология является частью медицинской этики и представляет собой совокупность исторически сложившихся норм, современных правовых актов и регламентированных требований, предусмотренных практической профессиональной деятельностью медицинского работника.

1.4. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы, с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на веб-сайте Клиники semahospital.kz и на информационных стендах клиники.

На сайте Клиники, на информационных стендах Клиники должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Клиники;
- номера телефонов, по которым организован прием обращений, в том числе посредством факсимильной связи;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;
- номер кабинета, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц Клиники, осуществляющих прием письменных и устных обращений граждан;
- график приема граждан;

- адрес сайта Клиники в сети Интернет;
- образец формы обращения в Клиники;

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места рекомендуется выделять шрифтом другого размера.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, график приема граждан размещаются в структурных подразделениях Клиники.

Сведения о месте нахождения Клиники, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении № 1.

Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в Клинике, в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов осуществляется Службой внутреннего аудита по телефону: 8 (727) 399-66-66 (вн 4221).

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется ответственными исполнителями.

Справочная информация: контактные телефоны, почтовые адреса, адрес сайта Клиники, адрес электронной почты, месторасположение структурных подразделений, график приема граждан предоставляется секретарем приемной директора Клиники либо секретарем комиссии по медицинской этике и медицинской деонтологии по телефону: 8 (727) 399-66-66 и размещена на сайте Клиники.

2.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема Директора Клиники;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

2.3. Порядок направления письменных обращений граждан

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Клиники:

Казахстан, г. Алматы, Наурызбай батыра 31
тел: 8 (727) 299-66-66

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты Клиники: info@semahospital.kz

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю в приемной Директора Клиники.

График приема Директора Клиники граждан по личным вопросам указан в Приложении №1 к настоящему Положению.

Дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в Клиники является сайт Клиники.

Электронные обращения направляются в адрес Клиники путем заполнения специальной формы на сайте Клиники.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8 (727) 299-66-66.

2.4. Требования к документам, предоставляемым гражданином

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество директора Клиники, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, информацию о гражданине (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес для направления ответа излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

При обращении гражданина в адрес Клиники путем заполнения специальной формы на сайте Клиники должны быть заполнены все поля об отправителе.

2.5. Устные обращения граждан:

При устном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан Директором Клиники.

2.6. Требования к помещению для личного приема граждан

Помещение, в котором осуществляется прием граждан должно обеспечивать:

- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.7. График приема граждан размещается на информационных стендах структурных подразделений Клиники, а также на сайте Клиники.

2.8. Сроки рассмотрения обращений граждан

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в Клинику.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются секретарем приемной директора Клиники.

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные в Клинику органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки установленные органами государственной власти. Если

контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения.

В случае если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Клиники, направляется с сопроводительным письмом за подписью Директора Клиники в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Письменные обращения, а также устные обращения, регистрируются сотрудниками Клиники, рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан в электронном и/или бумажном виде (далее – Журнал) по форме, установленной Клиникой.

При устном обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию Клиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

2.9. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 5 дней со дня его регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о

недопустимости злоупотребления правом);

г) 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 3 дней со дня регистрации обращения в Клинике сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (Комиссия по вопросам медицинской этике и деонтологии вправе предложить директору Клиники принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Клинику. С этой целью Комиссия по вопросам медицинской этике и деонтологии готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Директор Клиники, в случае согласия с предложением Комиссии по вопросам медицинской этике и деонтологии, подписывает письмо в адрес гражданина);

е) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

ж) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

III. Административные процедуры

3.1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

Регистрация письменных обращений граждан.

3.2. Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через сайт Клиники в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации.

3.3. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции Клиники. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.4. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции Клиники делается соответствующая отметка.

3.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Рассмотрения данного обращения направляются в Службу внутреннего аудита. В журнале регистрации входящей корреспонденции Клиники делается запись «Анонимное».

3.6. Все обращения, поступившие в Клиники, подлежат обязательному рассмотрению.

Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.7. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение директора Клиники.

3.8. Директор Клиники в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии)
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядком рассмотрения Комиссии по вопросам медицинской этики и деонтологии.

3.9. В случае если Комиссия по вопросам медицинской этики и деонтологии считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к ее компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено секретарю приемной директора Клиники с соответствующим обоснованием для передачи директору Клиники (исполняющему обязанности директора Клиники) – автору поручения.

Аналогичным образом оформляется ходатайство в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

3.10. Соисполнители поручения представляют в адрес Комиссии по вопросам медицинской этики и деонтологии (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

3.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допущено нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лица, ответственные за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.14. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина,

направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

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

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через директора Клиники.

3.15. Подготовка проекта ответа осуществляется Комиссией по вопросам медицинской этики и деонтологии.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись директору Клиники (исполняющему обязанности директора Клиники).

3.16. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все члены Комиссии по вопросам медицинской этики и деонтологии, а также соисполнители.

3.17. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, Комиссия по вопросам медицинской этики и деонтологии, соисполнители, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя директора Клиники о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается директором Клиники. Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

3.18. Обращение считается рассмотренным, если автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается директором Клиники с разъяснением причин отказа.

3.19. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

В случае если обращение гражданина поступило на рассмотрение в Клинику из государственных органов исполнительной власти, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в государственный орган исполнительной власти, откуда поступило обращение.

3.20. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.21. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве Клиники в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

Организация личного приема граждан

3.23. Прием граждан по личным вопросам осуществляется руководством Клиники в дни и часы, установленные в Приложении № 1 к настоящему Положению.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на сайте Клиники, на информационных стендах Клиники.

3.24. Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется комиссией по медицинской этике и медицинской деонтологии, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

3.25. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.26. 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, о чем делается запись в журнале.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);
- тематика обращения;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

Журнал заполняется лицом, непосредственно осуществляющим личный прием граждан.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

Анализ обращений граждан

3.27. Комиссия по вопросам медицинской этики и деонтологии обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных – ответ на которые дан в ходе личного приема), а также своевременность данных ответов и принятых мер.

3.28. По результатам анализа директору Клиники ежемесячно направляются отчетные материалы о рассмотрении обращений граждан в Клинику.

Справочные материалы включают информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности Клиники.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением обращений граждан

4.1. Контроль над 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 граждан.

Контроль над исполнением обращений граждан включает:

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

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется Директором Клиники.

Контроль над соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений в Клиники осуществляется Комиссией по вопросам медицинской этики и деонтологии.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.2. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

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

4.3. Служба внутреннего аудита Клиники направляет Комиссии по вопросам медицинской этики и деонтологии информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие 5 дней.

4.4. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных,

нарушающих законодательство Республики Казахстан решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

V. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений принимаемых сотрудниками Клиники при работе с обращениями граждан

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения Комиссии по вопросам медицинской этики и деонтологии директору Клиники.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, директор Клиники:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Члены Комиссии по вопросам медицинской этики и деонтологии, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых решений, данных разъяснений, рекомендаций.

5.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие Комиссии по вопросам медицинской этики и деонтологии Клиники в судебном порядке.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

СВЕДЕНИЯ О ТОО «Birc medical» ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН

- 1 ТОО «ТОО «Birc medical» Almaty Sema Hospital.
2. Казахстан г.Алматы, ул.Наурызбай батыра 31.
Контактные телефоны:
+7 727 399 66 66
+7 708 971 73 63
+7 775 913 65 45
+7 778 399 66 66
3. Телефон для справок по письменным обращениям граждан +7 727 399 66 66;
4. Телефон для справок по личному приему граждан: +7 708 971 73 63;
5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: www.semahospital.kz
6. Номер факса для приема обращений граждан: +7 778 399 66 66;
7. Адрес сайта Клиники <http://semahospital.kz/>
8. Информация о сотруднике Клиники, уполномоченном вести личный прием граждан

№	ФИО, должность	Часы приема	Адрес	Телефон
1	Кайрбаев Мурат Решатович	Каждый понедельник, вторник, четверг, пятница с 16.30 до 17.30	г.Алматы, ул.Наурызбай батыра 31	8 (727) 399- 66-66
2	Наджаф-Заде Татьяна Анатольевна	Каждый Понедельник, среда, четверг с 09.00 до 11.00	г.Алматы, ул.Наурызбай батыра 31	8 (727) 399- 66-66
3	Молдашева Айша Муқановна	Каждый вторник, пятница с 14.00 до 16.00	г.Алматы, ул.Наурызбай батыра 31	8 (727) 399- 66-66

9. Информация о составе Комиссии по вопросам медицинской этики и деонтологии:

Председатель: Шакиров Нурали Есенгалиевич – Главный врач

Секретарь: Есенгельдинова Салтанат Айтказыевна – специалист по кадрам

Члены комиссии:

- Байырханова Алмагуль Ораловна – заведующая оперблоком;
- Наджаф – Заде Татьяна Анатольевна – юрист;
- Тулешова Асем Бакытжановна – главная медицинская сестра;
- Магауин Еркебулан Кенжебекович – заведующий отделением кардиологии и кардиохирургии;

ОБРАЗЕЦ ОБРАЩЕНИЯ в форме заявления

Директору ТОО
«Burg Medical» (Бурч Медикал)
д.м.н. Кайрбаеву М.Р.

от _____
Ф.И.О. полностью

Адрес проживания:

Контактный телефон:

Адрес, по которому направить ответ

ЗАЯВЛЕНИЕ

просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Клиники и его сотрудников, либо критика деятельности Клиники и его сотрудников

дата, подпись, расшифровка подписи

ОБРАЗЕЦ ОБРАЩЕНИЯ в форме жалобы

Директору ТОО
«Vurg Medical» (Бурч Медикал)
д.м.н. Кайрбаеву М.Р.

от _____
Ф.И.О. полностью

Адрес проживания:

Контактный телефон:

Адрес, по которому направить ответ

ЖАЛОБА

просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

дата, подпись, расшифровка подписи

ОБРАЗЕЦ ОБРАЩЕНИЯ в форме предложения

Директору ТОО
«Burg Medical» (Бурч Медикал)
д.м.н. Кайрбаеву М.Р.

от _____
Ф.И.О. полностью

Адрес проживания:

Контактный телефон:

Адрес, по которому направить ответ

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов Клиники, развитию и улучшению деятельности учреждения.

дата, подпись, расшифровка подписи

О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц

Основные понятия:

- 1) **заявление** - ходатайство лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе субъектов, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности;
- 2) **анонимное обращение** - обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя;
- 3) **повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу не менее двух раз, в котором:
 - обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
 - сообщается о несвоевременном рассмотрении ранее направленного обращения, если со времени его поступления истек установленный срок рассмотрения, но ответ заявителем не получен;
 - указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения;
- 4) **обращение** - направленное субъекту, рассматривающему обращение, или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;
- 5) **учет обращения** - фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения и их отражение в государственной правовой статистической отчетности;
- 6) **прием обращения** - действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц;
- 8) **рассмотрение обращения** - принятие субъектом, должностным лицом в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 9) **регистрация обращения** - фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению;
- 10) **запрос** - просьба лица о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера;
- 11) **предложение** - рекомендация лица по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов,

развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

12) **отклик** - выражение лицом своего отношения к проводимой государством внутренней и внешней политике, а также к событиям и явлениям общественного характера;

13) **жалоба** - требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия государственных органов, органов местного самоуправления, юридических лиц со стопроцентным участием государства либо предоставляющих товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или) государственного закупа, субъектов крупного предпринимательства по обращениям физических и юридических лиц, с которыми заключен договор на поставку (выполнение, оказание) им товаров (работ, услуг), их должностных лиц, а также отмене их незаконных решений.

Обращения, не подлежащие рассмотрению

1. Не подлежат рассмотрению:

1) анонимное обращение, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;

2) обращение, в котором не изложена суть вопроса.

2. Если условия, послужившие основанием для оставления обращения без рассмотрения, в последующем были устранены, субъект или должностное лицо обязаны рассматривать указанное обращение.

Прием, регистрация и учет обращений физических и юридических лиц

1. Обращения, поданные в порядке, установленном настоящим Законом, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

Отказ в приеме обращения запрещается.

Сроки рассмотрения обращения

1. Обращение физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого не требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается в течение пятнадцати календарных дней.

2. Обращение физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается и по нему принимается решение в течение тридцати календарных дней со дня поступления субъекту, должностному лицу.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на тридцать

календарных дней, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней с момента продления срока рассмотрения.

3. Срок рассмотрения по обращению продлевается руководителем субъекта или его заместителем.

4. Если решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней.

Ответы на обращения

1. Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном языке или языке обращения со ссылкой на законодательство Республики Казахстан, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

2. При отсутствии каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, просьб обращения принимаются к сведению и списываются в дело руководителем субъекта или его заместителем.

Ссылка: Закон Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 16.05.2018 г.)