

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий), сотрудников ГБУЗ АО «Областной центр крови»

Заявители имеют право на обжалование действия (бездействия), решений сотрудников учреждения, принятых в ходе предоставления услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- нарушения срока предоставления государственной услуги;
- требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, для предоставления государственной услуги;
- отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области;
- затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области;
- отказа ГБУЗ АО «Областной центр крови», должностного лица Центра крови в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба на действия (бездействие) и решения сотрудника учреждения, ответственного за предоставление услуги может быть подано как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

- по адресу: г. Астрахань, ул. Кубанская, 1Б ГБУЗ АО «Областной центр крови
- по телефону/факсу Областного центра крови: (8-8512) 48-18-55;
- по адресу электронной почты областного центра крови: astr_ock@mail.ru
- по адресу: г. Астрахань, ул. Татищева, д. 16 "В", Министерство здравоохранения АО;
- по телефону Министерства: (8512) 54-92-30, по факсу министерства: (8512) 54-16-19;

- по адресу электронной почты министерства: adm@minzdravao.ru;
- через Интернет-приемную портала сервисов АО letters.astrobl.ru
- через Единый портал государственных и муниципальных услуг: www.gosuslugi.ru

Заявитель в жалобе, поданной в письменной форме, в обязательном порядке указывает либо наименование государственного учреждения, в который направляет жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, сотрудника учреждения, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес (электронный адрес), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) областного центра крови, должностного лица центра крови; доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействия), ставит личную подпись и дату. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиям по рассмотрению жалоб в течение 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа областного центра крови, должностного лица центра крови в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течении пяти рабочих дней со дня ее регистрации, если Правительством Российской Федерации не установлен сокращенный срок рассмотрения жалобы.

Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения к должностному лицу министерства или сотруднику учреждения на личном приеме заявителей. Прием заявителей осуществляет министр и руководитель ГБУЗ АО «Областной центр крови». Прием проводится по предварительной записи, которая осуществляется ежедневно в приемной министра и приемной руководителя ГБУЗ АО «ОЦК». При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. 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 обращении вопросов.

[Перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается](#)

В случае если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенции.

Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

ГБУЗ АО «Областной центр крови» или должностное лицо областного центра крови при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления своим правом.

В случае, если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

В случае, если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач, либо иные уполномоченные должностные лица областного центра крови вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в ГБУЗ АО «Областной центр крови» или соответствующему должностному лицу.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя в министерство или соответствующему должностному лицу.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ГБУЗ АО «Областной центр крови» опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Астраханской области, а также в иных формах;
- об отказе в удовлетворении жалобы.

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.