**БЕКІТЕМІН:**

**«Қостанай облыстық қан орталығы»**

**КМК директоры**

**Иосипенко Е.С**

**Қостанай облысы әкімдігі денсаулық сақтау басқармасының «Облыстық қан орталығы» КМК «Донорлық қанмен және оның компоненттерімен қамтамасыз ету» (донорлық қан және оның компоненттерін дайындау, өңдеу, сақтау)**

**мемлекеттік қызметін көрсету бойынша**

**әкімшілік регламенті**

***I. Жалпы ереже***

**Мемлекеттік қызмет көрсетудің атауы**

1.1. Қостанай облысы әкімдігі денсаулық басқармасының «Облыстық қан орталығы» коммуналдық мемлекеттік кәсіпорнының «Донорлық қанмен және оның компоненттерімен қамтамасыз ету» (донорлық қан және оның компоненттерін дайындау, өңдеу, сақтау) мемлекеттік қызметін көрсету бойынша әкімшілік регламенті мемлекеттік қызметті алушылар үшін оның сапасын және қолжетімділігін арттыру мақсатында әзірленді. Әкімшілік регламенті мемлекеттік қызметті ұсыну кезіндегі іс-әрекеттердің (әкімшілік рәсімдердің) мерзімдерін және жүйелілігін айқындайды.

1.2. Мемлекеттік қызмет көрсету 110000, Қостанай қаласы, Быковский көшесі 4-а мекенжайы бойынша орналасқан Қостанай облысы әкімдігі денсаулық басқармасының «Облыстық қан орталығы» коммуналдық мемлекеттік кәсіпорнымен (бұдан әрі – Орталық) ұсынылады.

**1.3. Мемлекеттік қызметтер көрсетуді тікелей реттейтін нормативтік құқықтық актілердің тізбесі:**

1. Қазақстан Республикасының «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Кодексі (2015 жылғы 10.01. берілген өзгерістер мен толықтыруларымен);

2. «Қанды, оның компоненттерін дайындау, өңдеу, сақтау, өткізу номенклатурасын, сондай-ақ қанды, оның компоненттері мен препараттарын сақтау, құю ережелерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің міндетін атқарушының 2009 жылғы 6 қарашадағы № 666 бұйрығы (2012 жылғы 26 шілдедегі өзгерістермен);

3. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м.а. 2009 жылғы 10 қарашадағы N 680 «Қан мен оның компоненттерін донациялау алдында донорды медициналық зерттеп-қарау қағидаларын бекіту туралы» Бұйрығы.

4. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м.а. 2009 жылғы 10 қарашадағы N684 «Донорлық қанның және оның компоненттерінің сапасын бақылау ережесін бекіту туралы» Бұйрығы

5. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м.а. 2011 жылғы 12 қыркүйектегі N 614 «Қазақстан Республикасының Қан қызметін дамытудың 2011-2015 жылдарға арналған тұжырымдамасын бекіту туралы»

6. 2012 жылғы 08 мамырдағы **№318** «Қазақстан Республикасының қан қызметі жұмысының негізгі көрсеткіштерінің тоқсан сайынғы мониторингін бекіту туралы» бұйрық;

7. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м.а. 2013 жылғы 16 қыркүйектегі № 529 «Қазақстан Республикасында халыққа трансфузиялық көмек көрсетуді ұйымдастыру стандартын бекіту туралы» бұйрығы;

8. 2012 жылғы 14 маусымдағы **№412** «Қан қызметінің Республикалық референс-зертханасын бекіту туралы ереже» бұйрығы;

9. 2011 жылғы 27 желтоқсандағы **№ 926** «Қазақстан Республикасында Гемопоэздік дің жасушалары донорларының Тіркелімін жүргізу қағидаларын бекіту туралы» бұйрық;

10. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2011 жылғы 27 желтоқсандағы № 927 «Мемлекеттік денсаулық сақтау ұйымдарын медициналық мақсаттағы бұйымдармен және медициналық техникамен жарақтандырудың ең төменгі стандарттарын (нормативтерін) бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрінің 2010 жылғы 27 қазандағы № 850 бұйрығына толықтырулар енгізу туралы» бұйрығы;

11. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2015 жылғы 22 мамырдағы **№ 374** «Донорлық функцияны өтеусіз және ақылы негізде жүзеге асырғаны үшін донорларға ақы төлеу мөлшерін және донорлық функцияны ақылы негізде жүзеге асыратын донорларға ақы төлеуді жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» бұйрығы;

12. 2011 жылғы 27 желтоқсандағы **№ 928** «Тіндерді және (немесе) ағзаларды (ағзалардың бөліктерін) транспланттаудың кейбір мәселелері туралы» бұйрығы

13. 2011 жылғы 30 желтоқсандағы **№ 931** «Қан қызметі саласындағы қызметті жүзеге асыратын денсаулық сақтау ұйымдары туралы ережені» бұйрығы;

14. 2012 жылғы 27 қаңтардағы **№55** «2010 жылғы 7 сәуірдегі **№ 238** Денсаулық сақтау ұйымдарының үлгілік штаттары мен штат нормативтерін бекіту туралы» бұйрығына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» бұйрығы;

15. «Денсаулық сақтау саласындағы аккредиттеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму Министрінің 2015 жылғы 10 наурыздағы № 127 бұйрығы;

16. «Денсаулық сақтау саласындағы мамандарды кәсіптік құзыреттілігіне аттестаттауды өткізу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м.а. 2009 жылғы 6 қарашадағы **№ 660** бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2009 жылғы 26 қарашада №5906 тіркелген.

17. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2015 жылғы 24 сәуірдегі № 262 «Дәрілік заттарды, медициналық мақсаттағы бұйымдар мен медициналық техниканы сақтау мен тасымалдау қағидаларын бекіту туралы» бұйрығы.

18. Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің 2015 жылғы 12 наурыздағы № 194 «Инфекциялық аурулардың алдын алу бойынша санитариялық-эпидемияға қарсы (профилактикалық) іс-шараларды ұйымдастыруға және жүргізуге қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар» санитариялық қағидаларын бекіту туралы» бұйрығы

19. Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2010 жылғы 7 маусымдағы **№529** Қаулысымен бекітілген «Медициналық техника мен медициналық мақсаттағы бұйымдардың қауіпсіздігіне қойылатын талаптар" техникалық регламент

|  |
| --- |
| 20. Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрінің м.а. 2015 жылғы 24 ақпандағы № 127 бұйрығымен бекітілген «Денсаулық сақтау объектілеріне қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар» санитариялық қағидалары; |

21.Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2013 жылғы 15 қаңтардағы **№ 19** «Медициналық ұйымдарда инфекциялық бақылауды жүргізу қағидаларын бекіту туралы» бұйрығы;

22.Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2010 жылғы 23 шілдедегі № **553** бұйрығымен бекітілген "Денсаулық сақтау объектілеріне қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар" санитариялық қағидалары;

23. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2009 жылғы 24 қарашадағы **N 765** «Өлшеу құралдары болып табылатын медициналық техниканың тізбесін бекіту туралы» бұйрығы;

24.Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м.а. 2014 жылғы 6 қаңтардағы **№ 2** «Қан қызметі саласындағы қызметті жүзеге асыратын денсаулық сақтау ұйымдарына арналған аккредиттеу стандарттарын бекіту туралы» бұйрығы;

25. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м.а. 2010 жылғы 23 қарашадағы № 907 «Денсаулық сақтау ұйымдарының бастапқы медициналық құжаттама нысандарын бекіту туралы» бұйрығы;

26.Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2015 жылғы 23 маусымдағы № 508 «Клиникалық және эпидемиологиялық көрсетілімдер бойынша адамдарды АИТВ инфекциясының болуына міндетті құпия медициналық зерттеп-қарау қағидаларын бекіту туралы» бұйрығы.

1.4. Мемлекеттік қызмет Қостанай облысының мемлекеттік және жеке медициналық мекемелеріне ұсынылады.

1.5. Мемлекеттік қызмет көрсетудің нәтижелері: донорлық қан мен оның компоненттерін алу және (немесе) донорлық қан мен оның компоненттерін алудан бас тарту.

**II. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібіне қойылатын талаптар**

2.1. Мемлекеттік қызмет көрсету туралы ақпарат беру тәртібі.

Мемлекеттік қызметтерді ұсыну тәртібі туралы ақпаратты Қан орталығынан алуға болады:

* Қан орталығы: Қостанай қаласы, Быковский көшесі 4-а, тел. (714) 2266306, E-mail: OCK1@YANDEX.RU; Интернет желісіндегі Қан орталығының ресми сайты: http//www.donor-kostanay.kz

2.2. Азаматтарға мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы кеңес беру жұмыс уақытында жүзеге асырылады. Жеке кеңес берулер, жазбаша кеңес берулер және телефон арқылы кеңес беру қамтамасыз етіледі. Барлық кеңес берулер, сондай-ақ Қан орталығының қызметкерлерімен кеңес беру кезінде ұсынылатын құжаттардың нысаны тегін.

2.3. Медициналық қызмет көрсететін лауазымды тұлғалар өтініш берушінің абыройы мен қадір-қасиетін төмендетпей, оларға дұрыс және мұқият қарауы керек. Телефон қоңырауларына жауап бергенде өтініш берушілерге егжей-тегжейлі және сыпайы түрде, ақпараттың құпиялылығын ескере отырып, қызығушылық тудыратын мәселелер бойынша ақпарат беру. Телефон қоңырауына жауап өтініш беруші қоңырау шалған ұйымның атауын айтумен, телефон қоңырауын алған адамның аты-жөні және лауазымы туралы ақпаратпен басталады.

Телефонмен сөйлесу уақыты 5 минуттан аспауы керек.

2.4. Орталықтың жұмыс кестесі: сағат 8.00-ден 17.00-ге дейін, демалыс күндері - сенбі, жексенбі. Донорларды қабылдау: күн сайын сағат 8.00-ден 13.00-ге дейін, демалыс күндері - сенбі, жексенбі.

2.5. Орталықпен және Рудный қаласындағы дайын өнімдерді жеткізу пунктімен донорлық қан мен оның компоненттерін беру кестесі тәулік бойы демалыссыз жұмыс істейді.

2.6. Мемлекеттік қызмет көрсету тәртібі туралы ақпарат тегін беріледі.

**III. Әкімшілік рәсімдер**

**3.1. Донорларды тіркеу және медициналық куәландыру**

3.11. Қан орталығы донорларды есепке алуды жүргізеді және Бірыңғай донорлық орталық - электрондық деректер қорын қалыптастырады.

3.1.2. Бірыңғай донорлық орталық:

- Қан орталығында тіркелген донорлар, олардың донациялары, тексеру нәтижелері туралы ақпаратты қамтиды;

- қан және оның компоненттерін тапсыруға абсолюттік қарсы көрсетілімдер туралы ақпаратты қамтиды.

3.1.3. Донордың бастапқы да және қайталама да жүгіну кезінде тіркеуді донорлық кадрларды жинақтау және медициналық куәландыру бөлімінің тіркеушісі (медициналық тіркеуші) жеке куәлікті ұсынған кезде ғана жүзеге асырады.

3.1.4. Өтініш берушінің тіркеу орнына ұсынатын мемлекеттік қызметті көрсету үшін қажетті құжаттардың тізімі:

- жеке басын куәландыратын құжат;

Қанның және оның компоненттерінің екі жыныстағы белсенді донорлары:

- әр жарты жыл сайын өткен жартыжылдықта ауырған ауруларды көрсете отырып тұрғылықты жері бойынша немесе тіркелген жері бойынша амбулаториялық-емханалық мекеменің медициналық анықтамасы;

- жылына бір рет зәрдің зертханалық-клиникалық талдауы, кеуде қуысының рентгеноскопиялық (немесе флюорографиялық) сараптамасы, электрокардиография;

Белсенді донорлар-әйелдер, жыл сайын анықтама берілген күні гинекологиялық мәртебесі туралы анықтаманы (ауырған аурулары, жедел араласу, босану, жүктіліктің болмауы) ұсынады.

3.1.5. Мемлекеттік қызмет көрсетуді тоқтата тұру немесе мемлекеттік қызметті көрсетуден бас тарту негіздері: Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрі м.а. 2009 жылғы 10 қарашадағы № 680 бұйрығымен бекітілген Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м.а. 2012 жылғы 2 тамыздағы № 524 бұйрығының 1-қосымшасына сәйкес донордың медициналық куәландыру талаптарын орындалмаған жағдайда.

**Қан және оның компоненттерін тапсырудан (донациядан) бұрын донорға медициналық тексеру жүргізу ережелері**

- жеке басын куәландыратын құжаттың болмауы;

- донорлық қарсы көрсетімдер тізімінде қарсы көрсетімдері бар (абсолютті қарсы көрсетімдер, уақытша қарсы көрсетімдер);

- перифериялық қанның клиникалық-биохимиялық көрсеткіштерінің нормасынан ауытқуы;

- донорлық түрлерінің аралығы сақталмаған.

**3.2. Донорлық қан және оның компоненттерін дайындау**

3.2.1. Қан және оның компоненттерін дайындау арнайы бөлмелерде асептикалық ережелерге сәйкес жүргізіледі. Шығу жағдайында қан және оның компоненттерін дайындау қарапайым үй-жайларда санитарлық-эпидемиологиялық режимнің жалпы ережелерін сақтай отырып жүзеге асырылады.

3.2.2. Жабдықтар пайдалануға рұқсат етілген, белгіленген тәртіпте тіркелген болуы және техникалық құжаттамаға сәйкес пайдаланылуы тиіс.

3.2.3. Жабдықтарға техникалық қызмет көрсету, жөндеу және тексеру тиісті лицензиясы бар ұйымдармен жасалған шарттар негізінде жүзеге асырылады.

3.2.4. Қан және оның компоненттерін дайындау кезінде бір рет пайдаланылатын шығын материалдары және Қазақстан Республикасында пайдалануға рұқсат етілген пластиктен жасалған контейнерлердің жабық жүйелері қолданылады.

3.2.5. Қан орталығы зертханалық зерттеулердің сапасына, оның ішінде сапаны сыртқы бағалаудың ұлттық жүйесі (ТҒӨО) және RIQAS шеңберінде жүйелі түрде бақылау жүргізуді жүзеге асырады.

3.2.6. Алынған зертханалық зерттеулердің деректері негізінде барлық жарамсыз өнімдер алынып тасталады.

3.2.7. Жарамсыз донорлық қан мен оның компоненттері арнайы жабдықталған бөлмеде, «Гидроклавта» талаптарға сәйкес жойылды.

3.2.8. Жарамсыз өнімді толық алып тастағаннан кейін, қалған қан компоненттеріне паспорттау жүргізіледі.

3.2.9. Қан орталығы 4 ай бойы минус 25 ° С төмен температурада жаңа мұздатылған плазманы карантинге алады.

3.2.10. Жаңа мұздатылған плазманың карантиндік мерзімі өткеннен кейін гемотрансмиссивті инфекциялар қоздырғыштарын болдырмау мақсатында донор қанына қайталама зертханалық зерттеулер жүргізіледі.

3.2.11. Жаңа мұздатылған плазманың карантиндік мерзімі өткеннен кейін донор қанында гемотрансмиссивті инфекциялар қоздырғыштары болмаған кезде жаңа мұздатылған плазма емдік мақсатта қолдануға беріледі.

3.2.12. Қан орталығына донорда жаңа мұздатылған плазманың карантиндік мерзімінде гемотрансмиссивті инфекциялар анықталғаны туралы ақпарат келіп түскен кезде немесе донор қанында гемотрансмиссивті инфекциялар қоздырғыштары табылған кезде осы донордан жиналған барлық жаңа мұздатылған плазмалар жойылады.

3.2.13. Донор қайта тексеруге келмеген жағдайда карантиндік сақтаудың белгіленген мерзімі өткен соң, жаңа мұздатылған плазма препараттарды өндіруге жіберіледі.

3.2.14. Медициналық ұйымға жіберуге арналған донорлық қан мен оның компоненттерінің әрбір дозасы заттаңбамен таңбаланады.

3.2.15. Дайын өнімнің заттаңбасы жарамдылық мерзімі өткенге дейін және қан компоненттерін сақтау мен қолданудың барлық түрлерінде сақталады және заттаңбада жазылған ақпарат оңай оқылуы керек.

3.2.16. Заттаңбада басылған ақпарат дайын өнімдер туралы келесі мәліметтерді қамтиды:

1) Қан орталығының атауы;

2)  донациялаудың сәйкестендіру нөмірі;

3) АВ0 қан тобы және резус-тиістілігі;

4) донациялау мерзімі;

5) сақтау мерзімінің аяқталу күні;

6)  антикоагулянт және (немесе) қосалқы ерітіндінінің атауы және көлемі;

7) қан компонентінің атауы;

8) қан компонентінің көлемі;

9) сақтаудың температуралық шарттары;

10)  қосымша өңдеуге нұсқау (карантиндеу, сүзгіден өткізу, инактивация).

**3.3. Қан компоненттерін сақтау**

3.3.1. Беруге дайын, таңбаланған қан компоненттері оларды сақтауды ұйымдастыратын өнімді беру тобына беріледі.

3.3.2. Қан орталығы қан компоненттерін сақтау үшін сақтаудың барлық кезеңінде олардың сапасын қамтамасыз ететін жағдай жасайды.

3.3.3. Донорлық қан мен оның компоненттерін сақтау қан компоненті атауына, топтық (АВО) және резус-тиістілігіне байланысты бөлек жүргізіледі.

3.3.4. Сақтау шарттары тәулігіне кемінде 2 рет немесе тіркеу құрылғыларының көмегімен бақыланады.

**3.4. Донорлық қанмен және оның компоненттерімен**

**қамтамасыз ету**

3.4.1. Медициналық ұйымдарды донорлық қанмен және оның компоненттерімен қамтамасыз ету Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2004 жылғы 28 тамыздағы №1117 Қаулысымен бекітілген «Қазақстан Республикасында халыққа трансфузиялық көмек көрсетуді ұйымдастыру стандарттарына» сәйкес жүзеге асырылады.

3.4.2. Қан орталығы трансфузиялық көмек көрсету үшін тиісті лицензиясы бар медициналық ұйымдарға қан компоненттерін беруді жүзеге асырады.

3.4.3. Қан компоненттері МҰ-ға «Қан компоненттеріне қойылатын талап» бойынша беріледі. Талап медициналық ұйымның бас дәрігерінің қолымен немесе оның орынбасарының қолымен, мөрмен расталады.

3.4.4. Қан компоненттері медициналық қызметкерге сенімхат бойынша ғана беріледі.

3.4.5. мемлекеттік қызмет көрсетуді немесе мемлекеттік қызметті ұсынудан бас тартуды тоқтата тұру негіздемелерінің тізімі мына жағдайларда, егер:

- құжаттар ұсынылмаса немесе талаптарға сәйкес келмесе;

- донорлық қан мен оның компоненттерін тасымалдау ережелері қамтамасыз етілмесе.

**IV. Әкімшілік регламент негізінде мемлекеттік қызметті көрсету кезінде жүзеге асырылатын әрекеттерге (әрекетсіздіктерге) және шешімдерге шағымдану тәртібі**

4.1. Өтініш беруші «Донорлық қанмен және оның компоненттерімен қамтамасыз ету (донорлық қан және оның компоненттерін дайындау, өңдеу, сақтау)» мемлекеттік қызметін көрсету үдерісінде оның құқықтары мен бостандықтары бұзылған деп есептесе, сотқа дейінгі және сот ісін жүргізу кезінде лауазымды тұлғалардың (Орталық мамандарының) әрекеттеріне немесе әрекетсіздігіне шағымдануға құқығы бар.

4.2. Мемлекеттік қызмет көрсетуге қатысатын лауазымды тұлғалардың әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) шағым келесі тұлғаларға жасалуы мүмкін:

* Қан орталығының директоры Иосипенко Елена Степановнаға (Қостанай қаласы, Быковский көшесі 4-а; тел. 26-63-36);
* медициналық бөлім бойынша директордың орынбасары м.а. Т.К. Дюсебаевқа (Қостанай қаласы, Быковский көшесі 4-а; тел. 26-63-06);
* сапа бойынша директордың орынбасары м.а. А.А. Нуркановаға (Қостанай қаласы, Быковский көшесі 4-а; тел. 26-63-06);
* пациенттерді қолдау қызметіне - Л.В. Галигановаға, тел.21-12-89
* Жоғары тұрған ұйымдарға:
* Қостанай облысы әкімдігінің денсаулық сақтау басқармасы. Телефон 8(714)2 309-506
* 4.3. Шағымда міндетті түрде келесілер көрсетіледі:
* • Шағым түсiрілетін мемлекеттiк органның атауы немесе тиiстi лауазымды адамның тегi, аты, әкесiнiң аты немесе мүдделi адамның лауазымы;
* Медициналық ұйымның атауы, өтініш берушінің тегі, аты, әкесінің аты;
* өтініш берушіге жауап беру үшін қажет болатын пошта мекенжайы, электрондық пошта, телефон нөмірі, шағымды қайта бағыттау туралы хабарлама;
* шағымның мәні;
* өтініш берушінің қолы және күні.

4.4. Жазбаша жауап, өтініш берушіге өтінішті тіркегеннен кейін 30 күннен кешіктірілмей жіберіледі.

4.5. Қан орталығының лауазымды тұлғасының қарау нәтижелері бойынша өтініш берушінің талаптарын қанағаттандыру немесе оны қанағаттандырудан бас тарту туралы шешім қабылданады.

4.6. Егер өтінішті қарау нәтижесі бойынша шағым негізді деп танылса, тиісті лауазымды тұлғамен мемлекеттік қызметті жүзеге асыру кезіндегі әрекеті (әрекетсіздігі) үшін және өтініш берушіні шағым жасауға душар еткені үшін жауапты лауазымды тұлғаны Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапкершілікке тарту туралы шешім қабылданады.

4.7. Өтініште автордың аты-жөні, жауап жіберу үшін пошталық мекенжайы болмаса, өтінішке жауап берілмейді.

4.8. Егер қарауға қойылған сұрақтың мәніне жауап беру заңмен қорғалатын құпияны құрайтын ақпаратты жария етпестен берілмесе, өтінішті жіберген өтініш беруші аталған ақпараттың ашылуына жол бермеуіне байланысты оған қойылған мәселенің мән-мағынасына жауап бере алмайтындығын хабарлайды.

4.9. Лауазымды тұлғалардың, сондай-ақ оның отбасы мүшелерінің өмірі, денсаулығы мен мүлкіне қауіп төндіретін жазбаша шағымдар қарастырылмайды. Лауазымды тұлға оған берілген сұрақтардың мән-жайларына қарап өтінішке жауап бермеуге құқылы және өтініш жіберген азаматқа заңның бұзылуына жол бермейтіндігін хабарлауы тиіс.

4.10. Егер оларда қойылған барлық мәселелер қаралған, қажетті шаралар қабылданып және жазбаша жауаптар берілген болса өтініштер шешілген деп есептеледі.

4.11. Өтініш беруші, егер оның құқықтары мен бостандықтары бұзылған деп санаса, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес сотқа жүгінуге және Қан орталығының лауазымды тұлғаларының іс-әрекеттеріне (әрекетсіздігіне), сондай-ақ мемлекеттік қызметті көрсету кезінде қабылданған шешімге наразылық білдіруге құқылы.