

- 2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- 2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении (главный врач, его заместители, главный бухгалтер).

3. Право граждан на обращение

- 3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Учреждение и его должностным лицам.
- 3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 3.4. От имени гражданина могут выступать его представители:
- в силу закона (родители, представляющие интересы своих несовершеннолетних детей, или опекуны, являющиеся представителями недееспособных подопечных);
 - по доверенности, заверенной в порядке п.4 ст. 185 Гражданского кодекса РФ.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения в Учреждение гражданин имеет право:

- 4.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
- 4.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 4.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в п. 8 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 4.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

- 5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения или его сотрудников, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Порядок приёма, регистрации и рассмотрения письменного обращения

- 6.1. Учреждение принимает письменное обращение непосредственно на имя главного врача или лица, исполняющего обязанности главного врача. В обращении пациента или его законного представителя должны присутствовать следующие сведения:
- наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность, решение и действия (бездействие) должностных лиц и сотрудников которой обжалуются,
 - должность либо фамилия, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинской организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются,
 - фамилия, имя отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, номер контактного телефона, адрес электронной почты и почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ пациенту или его законному представителю,
 - сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации или ее должностных лиц и сотрудников,
 - доводы, на основании которых пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием),
 - личная подпись пациента или его законного представителя и дата написания обращения.
- В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

- 6.2. В обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке указываются: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.
- 6.3. Поступившие письменные обращения регистрируются с момента поступления в Учреждение в приемной главного врача:
- обращению присваивается регистрационный номер;
 - указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ;
 - указывается краткое содержание обращения, ответственный исполнитель, пишется резолюция.
- 6.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, направляется в течение семи 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, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на такое обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7. Рассмотрение обращения

- 7.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главным врачом Учреждения, заместителями главного врача по направлениям, заведующими структурными подразделениями по поручению главного врача.
- 7.2. При уходе работника в отпуск, на больничный лист, переводе или командировке, обращения граждан с приложенными документами, должны быть немедленно переданы для исполнения лицу, временно замещающему данного работника на основании приказа главного врача.
- 7.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

- 7.4. Должностные лица, рассматривающие обращения граждан несут персональную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ:
- за утрату обращения гражданина и приложенных документов к обращению;
 - за отказ от рассмотрения обращения гражданина;
 - за рассмотрение обращения гражданина сверх сроков, установленных законом РФ и настоящим Положением;
 - за разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 7.5. Должностное лицо, рассматривающее обращение граждан:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах вне Учреждения, в структурных подразделениях Учреждения и у иных должностных лиц;
 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
 - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой соответствующий орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 7.6. В случае обращения заявителя по поводу недовольства результатом, полученным вследствие оказания медицинских услуг, процессом оказания услуг и поведением медицинского персонала, такие претензии рассматриваются на врачебной комиссии Учреждения (далее – ВК) в соответствии с установленным порядком.
- 7.7. При рассмотрении обращения (жалобы, претензии) члены ВК осуществляют проверку законности и обоснованности действий (бездействия) и принятия решений должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, запрашивают объяснительные (служебные) записки и иные необходимые документы.
- 7.8. Решение ВК по результатам разбирательства направляется заявителю в соответствии с установленным порядком.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество и подпись гражданина, направившего обращение, контактные данные или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение не рассматривается как официальное, и ответ на обращение не дается.

- 8.2. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 8.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 8.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 8.5. В случае, если 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 8.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 8.7. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 8.8. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Учреждением в установленном порядке.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

- 9.1. Если письменное обращение (жалоба, претензия), поступившее в Учреждение, содержит отдельные требования пациента или его законного представителя в

случае получения некачественной услуги, срок ответа-решения по такому обращению составляет 10 календарных дней со дня регистрации письменного обращения (ч. 1 ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

- 9.2. Если письменное обращение (жалоба, претензия), поступившее в Учреждение, не содержит в себе требований ч. 1 ст. 29 указанного закона (претензия в случае получения некачественной услуги), срок ответа устанавливается в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»- в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 9.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 7.5. настоящего Положения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
- 9.4. Обращения граждан, которые не подписаны автором, не содержат контактных данных, написаны неуполномоченным лицом (родителями вместо совершеннолетних дееспособных людей, юристами – вместо доверенных лиц без предоставления доверенности и т.д.), рассматриваются как информационные сообщения, уведомления и не требуют письменного ответа. В отношении таких сообщений не действуют установленные законом сроки ответа.

8. Подготовка ответов на обращения граждан

- 8.1. При подготовке ответов на письменные обращения граждан ответственный за рассмотрение обращения гражданина рассматривает его в соответствии с резолюцией главного врача.
- 8.2. Главный врач или должностные лица, ответственные за рассмотрение обращения, изучают обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости подготавливают письмо или делают запрос по телефону в соответствующие органы и организации в целях получения в установленный срок дополнительной информации по существу вопросов, изложенных в обращении гражданина, или получения объяснений руководителя.
- 8.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину и направляет его на подпись руководителю.
- 8.4. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

- 8.5. Ответ гражданину за подписью главного врача или лица, исполняющего его обязанности, регистрируется. После регистрации ответа осуществляется его отправка. Отправление ответов без регистрации не допускается.
- 8.6. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 8.7. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в Учреждение является разрешение поставленных в этих письменных обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям либо подготовка сопроводительных писем о направлении письменных обращений по принадлежности и уведомлений заявителей.

9. Личный прием граждан

- 9.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется главным врачом, заместителями главного врача по направлениям по поручению главного врача.
- 9.2. Предварительная запись на прием к главному врачу Учреждения ведется в приемной главного врача.
- 9.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информацию, расположенную на информационных стендах в здании Учреждения, официальном сайте Учреждения.
- 9.5. В случае отсутствия руководителя в часы приема, прием граждан осуществляют его заместители.
- 9.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 9.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.
- 9.8. 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.
- 9.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение.
- 9.10. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, или разъясняет: где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

- 9.11. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.
- 9.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений

- 10.1. После регистрации ответа на обращение гражданина, подписанного должностным лицом, проверяется полнота представленных материалов и принимается решение о снятии обращения гражданина с контроля.
- 10.2. В Учреждении формируется дело по обращению гражданина. В дело собираются оригинал обращения, затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина в хронологической последовательности, и экземпляр зарегистрированного ответа на обращение гражданина. Архивное хранение документов (дел) по письменным обращениям граждан осуществляется в Учреждении в соответствии с номенклатурой дел.
- 10.3. Главный врач и его заместители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений, решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения функции.
- 10.4. Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.