

## **ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ; законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Предметом регулирования настоящего положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. Для целей настоящего Положения, используются следующие основные понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в медицинскую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

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

- качество медицинской помощи - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;

- 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

2.

### **ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## ***ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ***

2.4. Гражданин (пациент) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.6. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в медицинскую организацию.

2.7. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты [dantist-kursk@yandex.ru](mailto:dantist-kursk@yandex.ru), подписанные электронной подписью заявителя/ законного представителя. Так же обращения могут быть направлены посредством почтовой связи, либо гражданином лично.

2.8. В случае обращения от имени пациента / его законного представителя: указываются сведения о законном представителе, с приложением документа, подтверждающего его статус.

### ***3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ***

3.1. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан (пациентов) – 30 со дня регистрации письменного обращения.

3.2. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены, руководителем медицинской организации, не более чем на тридцать дней. При этом, в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

3.3. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) работник медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если работник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, отсутствуют данные заявителя (ФИО, реквизиты документа, удостоверяющего личность, адрес места жительства, почтовый адрес), обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работникам медицинской организации, а также имуществу медицинской организации, такие обращения не рассматриваются.

3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина (пациента)/ его представителя, содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, то руководителем медицинской

организации, может быть принято решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В этом случае исполнителю дается поручение о направлении ответа заявителю с разъяснениями причин отказа в дальнейшем рассмотрении обращения.

3.6. В случае, если полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы), такие обращения не рассматриваются.

3.7. Рассмотрение обращения должно быть всесторонним, с изучением всех указанных фактов.

3.8. В случае, если обращение содержит вопросы, связанные с качеством оказания медицинской услуги, обращение рассматривается врачебной комиссией (далее - ВК).

3.9. До проведения заседания председатель ВК поручает членам ВК подготовить необходимые материалы по вопросам, указанным в обращении. Поручение председателя ВК должно содержать: исполнителей, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения поручения, подпись и дату.

3.10. В случае, если для рассмотрения обращения необходимо привлечение специалистов страховых медицинских организаций, других медицинских организаций, а также сотрудников данной медицинской организации, не входящих в состав ВК, председатель ВК готовит проект приказа о проведении служебного расследования. Приказ должен утверждать состав комиссии по проведению служебного расследования, перечень вопросов и сроки проведения проверки. Результаты служебного расследования оформляются в виде справки с подписью всех членов комиссии по служебному расследованию.

3.11. Решение ВК оформляется в виде протокола и регистрируется в журнале работы ВК. Ответы заявителям, в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам по итогам рассмотрения обращений по вопросам оказания медицинской помощи готовятся председателем ВК, в остальных случаях — исполнителями, которым главным врачом было поручено рассмотрение обращения.

3.12. Ответы заявителям печатаются на официальном бланке медицинской организации. В левом нижнем углу бланка, ниже подписи руководителя, обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе указывается, какие меры приняты по обращению гражданина.

#### 4.

### ***ЗАКРЫТИЕ ОБРАЩЕНИЯ В ДЕЛО***

4.1. Ответ заявителю вместе со всеми документами, относящимися к его рассмотрению, в том числе материалами служебного расследования (далее — пакет документов), исполнителем передаются ответственному лицу. Ответственное лицо прикладывает к пакету документов оригинал заявления гражданина, проверяет правильность оформления ответа, регистрирует его и направляет оригинал ответа заявителю. Результат рассмотрения, обоснованность обращения и дату направления ответа заявителю заносится в «Журнал регистрации письменных обращений граждан».

4.2. Ответ заявителю на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу, если он указан в обращении. Если почтовый адрес не указан, то письменный ответ должен быть отсканирован и в форме электронного документа направлен по адресу электронной почты, указанному в обращении.

4.3. Пакет документов, содержащий обращение гражданина, материалы по его рассмотрению и второй экземпляр ответа заявителю хранятся в архиве медицинской организации. Пакет документов подшивается в «Дело», имеющее нумерацию и оформленное в соответствии с номенклатурой дел. Срок хранения материалов рассмотрения обращений граждан составляет 5 лет.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ**

5.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- 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;

- 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

## **6. ПРАВА ГРАЖДАН И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации,

при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц

составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (в том числе ВК);

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.