

УТВЕРЖДЕНО

«12» января 2021 года.

Директор  
ООО «Межрайонный центр глазной хирургии».

А.Ю. Расческов



## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Межрайонный центр глазной хирургии»

### 1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 22.11.2017г. № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ООО «Межрайонный центр глазной хирургии» (далее также по тексту медицинская организация, клиника).

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан.

### 2. Основные термины, используемые в Положении

**Обращение** — направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

**Предложение** — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи

**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, должностных лиц, либо критика деятельности клиники и должностных лиц;

**Жалоба** — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**Должностное лицо** — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в клинике.

### 3. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 3.2. 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.
- 3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.4. Обращаться с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.
- 3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

- 4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ООО «Межрайонный центр глазной хирургии» или к должностному лицу с критикой деятельности или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 4.2. 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.

#### **5. Требования к письменному обращению граждан.**

- 5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.
- 5.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.
- 5.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

#### **6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.**

- 6.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в 3-х дневный срок и передаются директору (главному врачу). Письменные и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение №1), либо путем внесения обращения в «Книгу жалоб и предложений», которая находится в регистратуре.

#### **7. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.**

7.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается.

7.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

7.3. В случае получения 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.

7.4. В случае, если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

7.5. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией главного врача проводится процедура детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю, в сроки, указанные в Положении.

## **8. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:**

8.1. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

8.2. В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

## **9. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан**

9.1. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

9.3. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

9.4. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

## **10. Личный прием граждан**

10.1. Личный прием граждан проводится директором (главным врачом) и(или) уполномоченными на то лицами, в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационной стойке в холле клиники (Приложение №2).

- 10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 10.3. В случае, если устное обращение не требует 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.
- 10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
- 10.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию клиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 10.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 10.7. Приказом главного врача выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан, в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.
- 10.8. На основании обращения гражданина ответственный работник решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации, с привлечением заместителя главного врача по контролю качества медицинской помощи.
- 10.9. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается ответственным работником на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков. Решение комиссии утверждается приказом главного врача.

## **11. Ответственность и контроль**

- 11.1. Должностные лица и сотрудники медицинской организации несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.
- 11.2 Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет руководитель медицинской организации.

**Приложение N 2 к приказу «Об утверждении положения  
о порядке рассмотрения обращения граждан  
в ООО «Межрайонный центр глазной хирургии».**

График приема граждан по обращениям.

Ф.И.О., должность	График приема граждан
Расческов Александр Юрьевич Директор/главный врач	Один раз в месяц по предварительной записи.
Кнейнов Сергей Петрович Заместитель главного врача по АХЧ	Первая пятница каждого месяца с 11.00 до 13.00

Запись на личный прием осуществляется в регистратуре в журнале регистрации личного приема граждан.

Запись граждан на прием осуществляется при их непосредственном обращении и по **телефонам: 8 (84362) 3-24-80, 8 (84362) 2-29-00**. При записи по телефону в целях соблюдения требований Федерального закона о 27 июля 2006 г. №152-ФЗ "О персональных данных" разговор может быть записан, а содержание беседы отражено в журнале регистрации личного приема граждан.

Адрес электронной почты: [mcghrt@yandex.ru](mailto:mcghrt@yandex.ru)