

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в ФГБУ «КДЦ с поликлиникой»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.2. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:
  - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
  - Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
  - Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
  - Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 1.3. В ФГБУ «КДЦ с поликлиникой» (далее – Учреждение) рассматриваются обращения всех граждан по вопросам, находящимся в ведении медицинской организации, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

**2. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении**

- 2.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
- 2.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов Учреждения, регулирующих его деятельность; развитию общественных отношений, улучшению сферы деятельности Учреждения.
- 2.3. 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 Учреждения, либо критика деятельности должностных лиц Учреждения.

- 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:

- 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.

## **10. Подготовка ответов на обращения граждан**

- 10.1. При подготовке ответов на письменные обращения граждан ответственный за рассмотрение обращения гражданина рассматривает его в соответствии с резолюцией главного врача.
- 10.2. 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.
- 10.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину и направляет его на подпись руководителю.
- 10.4. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.
- 10.5. Ответ гражданину за подписью главного врача или лица, исполняющего его обязанности, регистрируется. После регистрации ответа осуществляется его отправка. Отправление ответов без регистрации не допускается.
- 10.6. 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.

- 10.7. 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.

## **11. Личный прием граждан**

- 11.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется главным врачом, заместителями главного врача по направлениям по поручению главного врача.
- 11.2. Предварительная запись на прием к главному врачу Учреждения ведется в приемной главного врача.
- 11.3. 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.
- 11.4. В случае отсутствия руководителя в часы приема, прием граждан осуществляют его заместители.
- 11.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 11.6. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.
- 11.7. 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.
- 11.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение.
- 11.9. 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.
- 11.10. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.
- 11.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.



## 12. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений

- 12.1. После регистрации ответа на обращение гражданина, подписанного должностным лицом, проверяется полнота представленных материалов и принимается решение о снятии обращения гражданина с контроля.
- 12.2. 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.
- 12.3. Главный врач и его заместители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений, решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения функции.
- 12.4. 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.

Заместитель главного врача  
по общим вопросам



С.В. Соммер