



**УТВЕРЖДЕНО**

приказом генерального директора

ООО «Поликлиника Волна»

№ 14/1 от 06 сентября 2019 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **О порядке рассмотрения обращений граждан**

**в Обществе с ограниченной ответственностью «Поликлиника Волна»  
(наименование медицинской организации)**

Настоящее Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан в медицинская организация" (далее - Положение) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", N 95, 05.05.2006), которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, N 31, ст.3448) и устанавливает порядок подачи и рассмотрения обращений граждан, а также порядок обжалования решений по обращениям граждан.

### **1. Общая часть**

1.1. Термины, используемые в настоящем Положении:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ООО «Поликлиника Волна» (далее - медицинская организация) письменные предложения, заявления, жалобы, а также устные обращения граждан;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию, развитию и улучшению деятельности медицинской организации;

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 медицинской организации;

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 организационно-распорядительные функции в медицинском учреждении.

### **2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии.

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.



2.1.2. 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.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности медицинской организации либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. 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.

### **3. Порядок рассмотрения обращений**

3.1. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с его компетенцией.

3.2. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место.

3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

### **4. Письменные обращения**

4.1. Требования к письменному обращению:

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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.



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

4.1.3. Обращение, поступившее в медицинскую организацию или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

#### 4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

4.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

4.2.3. 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.

4.2.4. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.5. 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, руководитель или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.2.6. 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.

4.2.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

### **5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям**

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется в приемной генерального директора (далее – руководителя).

5.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления.



5.3. На письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

5.4. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства, работы или учебы. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

5.5. Письменное обращение направляется главному врачу медицинской организации для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

5.6. Письменное обращение, поступившее в медицинскую организацию в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.7. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

5.8. Ответ на обращение готовится на бланке медицинской организации и регистрируется в приемной генерального директора.

5.9. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

5.10. В случае неудовлетворительного решения гражданину разъясняется порядок обжалования принятого решения.

5.11. Ответ на обращение подписывается руководителем медицинской организации или лицом, исполняющим его обязанности.

## **6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

Руководители медицинской организации и должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.



**УТВЕРЖДЕНО**

приказом генерального директора

ООО «Поликлиника Волна»

№ 14/1 от 06 сентября 2019 г.

**График личного прием граждан руководителями**

Конь Ираида Геннадьевна, генеральный директор – каждый четверг, с 10.00 до 12.00, 5 этаж, приемная

Николаева Людмила Евгеньевна, главный врач – понедельник-пятница с 10 до 12, кабинет № 507





**УТВЕРЖДЕНО**

приказом генерального директора  
ООО «Поликлиника Волна»  
№ 14/1 от 06 сентября 2019 г.

**Решение (протокол заседания) врачебной комиссии медицинской организации о рассмотрении обращения (жалобы) гражданина по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи**

Общество с ограниченной ответственностью «Поликлиника Волна»  
г. Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, д.44, т. 920-920, т.220-220

Дата заседания врачебной комиссии " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Врачебная комиссия медицинской организации в составе (согласно приказу руководителя медицинской организации):

Председатель комиссии - \_\_\_\_\_

Заместитель председателя - \_\_\_\_\_

Члены комиссии - \_\_\_\_\_

рассмотрела представленное

(Ф.И.О. гражданина(-ки) - пациента (и его законного представителя - при необходимости), дата рождения пациента, номер медицинской карты пациента)

письменное обращение (жалобу), зарегистрированное " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.,

по вопросу \_\_\_\_\_,  
(предмет жалобы - вопросы, связанные с оказанием медицинской помощи в медицинской организации)

а также следующие материалы, связанные с оказанием медицинской помощи пациенту в медицинской организации: \_\_\_\_\_

и выносит следующее решение:

Жалоба \_\_\_\_\_ признается обоснованной.  
(Ф.И.О. пациента/его законного представителя)

/

Жалоба \_\_\_\_\_ признается обоснованной в части:  
(Ф.И.О. пациента/его законного представителя)

/

Жалоба \_\_\_\_\_ признается необоснованной.  
(Ф.И.О. пациента/его законного представителя)

Обоснование принятого решения:

\_\_\_\_\_

---

Председатель комиссии

---

(должность)

---

(подпись)

---

(фамилия, инициалы)

М.П.

Заместитель председателя

---

(должность)

---

(подпись)

---

(фамилия, инициалы)

Члены комиссии:

---

(должность)

---

(подпись)

---

(фамилия, инициалы)

---

(должность)

---

(подпись)

---

(фамилия, инициалы)

Секретарь комиссии

---

(должность)

---

(подпись)

---

(фамилия, инициалы)