

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач клиники
ООО «Стоматология на Пионерском»
А. Н. Шаверин
« 01 » сентября 2021 года



ПОЛОЖЕНИЕ О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ ГРАЖДАН

I. Основные документы по работе с обращениями и претензиями

1. Закон РФ N 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»
2. Федеральный закон N 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
3. Приказ Минздрава России от 12.11.2021 N 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»
4. Приказ Минздрава России от 31.07.2020 N 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» и Приказ Минздрава России от 14.09.2020 N 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»
5. Приказ Минздрава России от 31.07.2020 N 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»
6. Приказ Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 N 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»

II. Применение ФЗ № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан»

- ч. 1 ст. 1. Настоящим Федеральным законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами
- ч. 4 ст. 1. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами

местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

III. Применение Приказа МЗ № 502н «О врачебной комиссии»

п. 4. Врачебная комиссия осуществляет следующие функции:

4.1. принятие решений по вопросам профилактики, диагностики, лечения, медицинской реабилитации в наиболее сложных и конфликтных ситуациях, требующих комиссионного рассмотрения.

4.24. рассмотрение обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в медицинской организации.

IV. Право пациента на обращение

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.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

V. Права пациента при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

VI. Право пациента на информацию при обращении

Исполнитель, в случае обращения потребителя, обязан довести до его сведения информацию о себе:

- наименование и фирменное наименование
- место нахождения (адрес)
- режим работы
- государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица
- фамилию, имя, отчество, государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя
- Исполнитель вправе довести до сведения потребителей информацию о себе посредством ее размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

VII. Право пациента на свободный выбор обращения

- Гражданин, в соответствии с действующим законодательством для защиты своих прав и свобод, имеет право, по своему выбору, обращаться:
 - в медицинскую организацию (непосредственно на приеме у руководителя или путем направления письменного обращения)
 - в контролирующие органы (Роспотребнадзор, Росздравнадзор, Роскомнадзор и др.)

- в органы прокуратуры
- в общественные организации (общества, ассоциации, лиги и др.)
- в страховые медицинские организации (при оказании медицинской помощи в рамках ОМС или ДМС)
- в суд общей юрисдикции
- У медицинской организации отсутствует законная возможность ограничить данное право гражданина на выбор способа и адресата обращения.

VIII. Требования к письменному обращению

- Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату
- В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии
- Обращение, поступившее в организацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению
- В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения
- Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

IX. Регистрация письменного обращения

- Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в ту организацию или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов
- Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления
- Обращение, поступившее в организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Х. Рассмотрение письменного обращения

Организация или должностное лицо:

- 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;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- ответ на обращение подписывается руководителем организации или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом;
- ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

ХІ. Отдельные случаи рассмотрения письменного обращения

- В случае, если в обращении не указаны фамилия или почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается
- При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, организация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
- В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при

этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

XII. Личный приём граждан

Личный прием граждан проводится руководителем и уполномоченными на то лицами.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Ответ на устное обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, а в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.