

**Государственное автономное учреждение
здравоохранения города Москвы
«Стоматологическая поликлиника № 5
Департамента здравоохранения города Москвы»**

ПРИКАЗ

от 14.08.2025 г.

№ 125

**О порядке рассмотрения обращений
граждан в ГАУЗ «СП № 5 ДЗМ»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 27.12. 2018), Федерального закона от 21 ноября 2011 г. №323 –ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» (в редакции от 28.12 2022 г.)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ «СП № 5 ДЗМ» (Приложение №1).
2. Утвердить порядок обжалования действий (противодействий) медицинского и иного персонала в ГАУЗ «СП № 5 ДЗМ» (Приложение №2).
3. Назначить ответственного за организацию работы с обращениями граждан:
Сагину О.В. – заместителя главного врача по медицинской части.
4. Ответственным за регистрацию обращений граждан назначить Рожкову Л.Ю. - секретаря.
5. Рожковой Л.Ю. обеспечить ведение делопроизводства по обращению граждан в соответствии с Положением, утвержденным данным приказом.
6. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Главный врач

З.М. Абаев

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений
граждан в ГАУЗ «СП № 5 ДЗМ»

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ГАУЗ «СП № 5 ДЗМ», далее Поликлиника.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан.

1. 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 Поликлиники, должностных лиц, либо критика деятельности Поликлиники 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 Поликлинике.

1. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

1.3. 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.

1.4. Обращаться в Поликлинику с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.

1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

2.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Поликлинику 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.

2.2. 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.

3. Требования к письменному обращению граждан

3.1. 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.

3.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

3.4. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в приемной главного врача. Письменные и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложением 1 к настоящему Положению), либо путем внесения обращения в «Книгу жалоб и предложений», которая находится в регистратуре, зав. стоматологического отделения или у дежурного администратора.

3.5. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

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

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

3.5.3. 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.

3.5.4. Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование в сроки, указанные в Положении.

3.6. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

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

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

4. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

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

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

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

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах в холле Поликлиники (Приложение №2 к настоящему Положению).

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. 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.

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

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Поликлиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.7. 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.

6.8. 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 заведующих отделениями.

6.9. 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.

Порядок обжалования действий (противодействий) медицинского и иного персонала в ГАУЗ «СП № 5 ДЗМ»

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (противодействий) медицинского и иного персонала ГАУЗ «СП № 5 ДЗМ».

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07. 2006 г. № 152 «О персональных данных».

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействия) сотрудников ГАУЗ «СП № 5 ДЗМ» при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

Обоснования обжалования решений и действий (противодействий) медицинского и иного персонала ГАУЗ «СП № 5 ДЗМ»

Пациент (его законный представитель) может обратиться с жалобой , в том числе в следующих случаях :

1. Нарушение сроков установленного предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги,
2. требования представления пациентом (его законным представителем), не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи,
3. отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи,
4. отказ в оказании медицинской помощи,
5. неудовлетворенность качеством и организацией медицинской помощи,
6. неудовлетворенность принятыми решениями медицинской организацией или ее должностными лицами и сотрудниками по вопросам ,связанным с оказанием медицинской помощи ,
7. нарушение профессиональной этики, грубость ,невнимание со стороны сотрудников ГАУЗ «СП № 5 ДЗМ»,
8. несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи,
9. требование внесения при оказании медицинской помощи или предоставлении медицинской услуги, платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействия) сотрудников медицинской организации при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

Порядок и сроки рассмотрения жалобы.

Порядок и сроки рассмотрения жалобы (обращения) пациентов (их законных представителей) регламентируется распорядительными документами.

Жалоба пациента (его законного представителя) может быть направлена лично в медицинскую организацию:

- главному врачу ГАУЗ «СП № 5 ДЗМ»

Абаеву Зоинбеку Мюратовичу,

121614, г. Москва, ул. Крылатская, д. 21 в письменном виде или на электронную почту Sp5@zdrav.mos.ru

В зависимости от ситуации пациент (его законный представитель) может обратиться в следующие органы и к следующим лицам:

- Департамент здравоохранения города Москвы
- Министерство здравоохранения Российской Федерации,
- специальные надзорные органы (Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения),
- правоохранительные органы (полицию и прокуратуру),
- в суд для защиты своих прав.

Срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней (ч. 1 ст. 12 Закона № 59-ФЗ).

Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений.

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- привлечение к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом (его законным представителем),
- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах,
- а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

Ответственным лицом за работу с обращениями и жалобами граждан является:

- Сагина Ольга Владимировна, заместитель главного врача по медицинской части, кабинет № 608, тел. 8(495) 415-16-64, SaginaOV@zdrav.mos.ru.