



МЕДИЦИНСКО-НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ  
«ЗДОРОВЬЕ НАЦИИ»

344022 г. Ростов – на - Дону; юр.адрес: ул. Красноармейская, 298/81; тел. (863) 33-33-966;  
e-mail: info@zdorovie-nazii.ru МЗРО № ЛО-61-01-005253 от «07» июня 2016г.

«10» января 2018г.

г. Ростов-на-Дону

**Приказ № 07-1/18**

**Об организации работы по личному приему граждан в  
ООО «МНПО «Здоровье нации»  
(подразделении Медицинский центр «Женское здоровье»)**

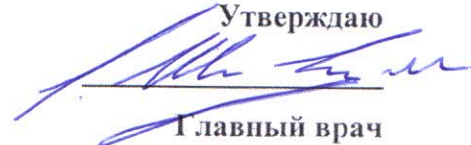
В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:
  - 1.1. Форму Журнала учета обращений граждан медицинской организации (Приложение 1);
  - 1.2. Положение об организации приема граждан, рассмотрении их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятии по ним решений (Приложение 2);
  - 1.3. График личного приема главного врача, заместителя главного врача по медицинской части (Приложение 3).
2. Главному врачу Шикуле С.И. обеспечить ведение Журнала учета обращений граждан в установленном в медицинской организации Порядке.
3. Заместителю главного врача по медицинской части Малышевой Н.С. осуществлять контроль за порядком и сроками обращения граждан а так же обеспечить ежемесячное проведение анализа, поступивших и зарегистрированных в журнале учета обращений граждан медицинской организации.
4. Главному врачу, председателю врачебной комиссии Шикуле С.И., включать анализ обращения граждан, зарегистрированных в журнале на рассмотрение заседаний врачебной комиссии.
5. В случае физического отсутствия в помещении главного врача, заместителя главного врача обязанности дежурного администратора по приему жалоб возложить на старшего администратора регистратуры, а при ее отсутствии на рядового администратора регистратуры.
6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач  Шикуля С.И.

Утверждаю



Главный врач

Шукля С.И.

**Положение об организации приема граждан, рассмотрении их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятии по ним решений**

**1. Общие положения.**

1.1. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федерально-конституционными законами, указами Президента Российской Федерации, нормативными актами Правительства Российской Федерации, нормативно-распорядительными документами Департамента здравоохранения и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ.

1.2 Граждане реализуют свое право на обращение свободно и добровольно;

1.3. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан в ООО МНПО «Здоровье нации» осуществляется бесплатно;

1.4 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;

1.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ООО МНПО «Здоровье нации» с критикой деятельности медучреждения или его сотрудников либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, составляющих медицинскую тайну, без согласия заявителя. 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.

1.7. Устные обращения (в том числе принятые по телефону), письменные обращения (в том числе в электронном виде) регистрируются

руководителем, заместителем руководителя медицинской организации в Журнале обращений граждан медицинской организации. Все поля Журнала обязательны для заполнения.

## **2. Организация личного приема граждан, порядок рассмотрения устных обращений.**

2.1 Личный прием граждан в ООО МНПО «Здоровье нации» проводится в целях реализации качественного и своевременного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб (далее - обращение).

2.2 Прием граждан в ООО МНПО «Здоровье нации» ведут по графику утвержденному приложением №3 к данному Приказу.

2.3 Должностные лица, осуществляющие прием граждан, обязаны объективно разбираться по существу обращения, принимать все необходимые меры для оперативного и полного разрешения поставленных вопросов, корректно и внимательно относиться к гражданам, обратившимся на личный прием.

2.4 Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения ООО МНПО «Здоровье нации».

2.5 При положительном решении вопроса должны быть приняты конкретные меры по его реализации, даны соответствующие поручения.

2.6 В случае отрицательного решения вопроса заявителю в обязательном порядке должны быть разъяснены причины отказа со ссылкой на действующие нормативные правовые акты. При необходимости, а также по требованию заявителя ему должен быть разъяснен порядок дальнейших действий по обжалованию принятого решения. Прием проводится в порядке живой очереди. График приема доводится до сведения граждан путем размещения информации на сайте организации и на информационном стенде.

2.6. Вне утвержденного графика приема по вопросам, не требующим отлагательства, устные обращения граждан рассматриваются заместителем главного врача по медицинской части в пределах должностной компетенции

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

2.8 Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема.

2.9 На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки и в порядке, установленным для письменных обращений настоящим Положением.

### **3. Порядок регистрации письменных обращений**

3.1 При регистрации и исполнении письменного обращения устанавливаются следующие сроки:

- прием и регистрация письменного обращения - 3 дня;
- рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - 30 дней со дня регистрации.

3.2 Обращения граждан в форме электронных сообщений (далее - Интернет-обращения) распечатываются и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

3.3. Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения могут являться:

- отсутствие адреса для ответа;
- поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;

3.4 Письменный ответ на Интернет-обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5 Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений граждан осуществляется в Журнале учета обращений граждан..

3.6 Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

### **4. Порядок рассмотрения письменных обращений, принятия по ним решений и направления ответов.**

4.1 Все обращения, поступившие в ООО МНПО «Здоровье нации», подлежат обязательному рассмотрению.

4.2 Зарегистрированные обращения граждан докладываются руководству ООО МНПО «Здоровье нации» в течение 3 дней с момента регистрации обращения.

4.3 Контроль за установленными сроками рассмотрения обращений осуществляет главный врач медицинского учреждения.

4.4 Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

4.5 Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору в письменном виде почтовым отправлением с уведомлением о вручении, либо вручаются под роспись на личном приеме. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

4.6 Подлинники обращений граждан, сопроводительные документы к ним, копии ответов заявителям формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел учреждения.

4.7 Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения

обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, составляющих медицинскую тайну, персональных данных гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4.8 Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц ООО МНПО «Здоровье нации»- в орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан (Министерство здравоохранения Ростовской области);

- в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Управление Росздравнадзора по Ростовской области);

- Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области)

- в районный суд г.Ростова-на-Дону в порядке и в сроки, установленные гражданским процессуальным кодексом РФ.