

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Федеральное государственное автономное учреждение
«Национальный медицинский исследовательский центр
«Межотраслевой научно-технический комплекс «Микрохирургия глаза»
имени академика С.Н.Федорова» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Чебоксарский филиал

(Чебоксарский филиал ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза» им.акад. С.Н. Федорова» Минздрава России)

П Р И К А З

«21» июля 2026г

Чебоксары

№ 143

Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан
в Чебоксарском филиале ФГАУ «НМИЦ
«МНТК «Микрохирургия глаза»
им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России

С целью дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан в Чебоксарском филиале ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России (далее – Чебоксарский филиал),

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить и ввести в действие Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Чебоксарском филиале ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России согласно Приложению.

2. Создать постоянно действующую комиссию по рассмотрению обращений граждан в Чебоксарском филиале:

Председатель комиссии - Овчинникова В.Н., заместитель директора по организационно-клинической работе;

Члены комиссии: Фролычев И.А., заместитель директора по лечебной работе;
Зинина С.А., ведущий юрисконсульт;
Шленская О.В., заведующий диагностическим центром, врач-офтальмолог;
Лебедь Л.В., заведующий отделом лечебного контроля, врач-офтальмолог.

3. Должностным лицам и структурным подразделениям, работающим с обращениями граждан, руководствоваться настоящим приказом.

4. Специалисту по связям с общественностью отдела регионального развития Ивановой М.Л. разместить текст настоящего приказа на официальном сайте Чебоксарского филиала www.mntkcheb.ru.

5. Начальнику отдела кадрового и правового обеспечения Ильиной Н.А. ознакомить с настоящим приказом указанных в нем лиц и руководителей структурных подразделений.

6. Признать утратившим силу приказ № 257 от 18.05.2021 г. «Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан».

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по организационно-клинической работе Овчинникову В.Н

Директор филиала

Н.А. Поздеева

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Чебоксарском филиале ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза»
им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Чебоксарском филиале ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России (далее – Порядок) определяет единые правила приёма, регистрации, рассмотрения и анализа обращений граждан (в т. ч. пациентов, их законных представителей, других заинтересованных лиц), поступающих в адрес ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Фёдорова» (далее – Учреждение) или в адрес Чебоксарского филиала ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н.Фёдорова» Минздрава России (далее - Филиал), а также информирования заявителей о результатах рассмотрения обращений.

1.2. Порядок разработан в целях повышения качества и доступности оказания медицинской помощи, укрепления доверия между Филиалом и гражданами, пациентами (их законными представителями), а также реализации принципа открытости деятельности Филиала.

1.3. Настоящий Порядок является обязательным для исполнения всеми работниками Филиала, участвующими в организации, предоставлении и сопровождении медицинской помощи, а также в обеспечении работы с обращениями граждан.

1.4. Настоящий Порядок разработан на основании:

- Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федерального закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Приказа Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»;
- Приказа Министерства здравоохранения РФ от 31.07.2020г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;

- Приказа Министерства здравоохранения РФ от 07.09.2020 № 947н «Об утверждении

Порядка организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов»;

- Устава Учреждения, Положении о Филиале и локальных нормативных актов Учреждения и Филиала.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Филиал, в том числе поступившие в Филиал для рассмотрения через Учреждение, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено действующим законодательством РФ), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина Филиал.

Предложение – рекомендации гражданина по совершенствованию деятельности Филиала, не связанная с нарушением прав и законных интересов гражданина;

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, а также сообщение о тех или иных недостатках в работе Филиала, либо критика деятельности Филиала 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.

Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, или обращение, в котором указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения. При поступлении повторного обращения учитываются ранее полученные документы.

Запрос - официальное обращение о предоставлении определённых документов, информации или сведений, в том числе составляющих врачебную тайну.

Заявитель — лицо, которое обращается в Учреждение, Филиал, государственный орган, орган местного самоуправления или иную организацию с заявлением, ходатайством, жалобой, иным обращением или с запросом с целью реализации своих прав, законных интересов или исполнения обязанностей.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Филиале.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления.

Электронное сообщение - информация, переданная или полученная пользователем информационно-телекоммуникационной сети.

Электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

Представитель —лицо, которое действует от имени и в интересах другого лица (представляемого) в пределах предоставленных ему полномочий на основании доверенности. Его деятельность направлена на совершение юридических действий, которые влекут правовые последствия непосредственно для представляемого.

Законный представитель — лицо, которое осуществляет права и обязанности от имени другого лица (представляемого) в силу прямого указания закона.

Законными представителями в отношении физических лиц являются:

- несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет — родители, усыновители, попечители;
- несовершеннолетние, не достигшие 14 лет (малолетние) — родители, усыновители, опекуны;
- дети, оставшиеся без попечения родителей, до передачи в семью на воспитание (усыновление, под опеку, в приёмную или патронатную семью), а при отсутствии такой возможности — в организацию для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей — органы опеки и попечительства;
- граждане, признанные судом недееспособными — опекуны;
- граждане, ограниченные судом в дееспособности — попечитель;
- недееспособные или не полностью дееспособные граждане, помещённые под надзор в образовательные, медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации, — организации, в которых они находятся под надзором.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

3.1. Целью настоящего Порядка является обеспечение системного, прозрачного и результативного взаимодействия с пациентами и иными лицами по вопросам, касающимся качества, безопасности и этики оказания медицинской помощи.

3.2. Задачи Порядка:

- Обеспечение оперативного реагирования на поступающие обращения;
- Создание условий доступности каналов обратной связи;
- Своевременное принятие корректирующих и предупреждающих, и управленческих решений;
- Снижение количества конфликтообразующих ситуаций и обращений в надзорные/вышестоящие органы, а также судебных споров;

- Формирование механизмов обратной связи как элемента внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (ВКК и БМД).

4. КАНАЛЫ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Обращения в адрес Филиала могут подаваться следующими способами:

- 1) Устно – обращение гражданина, изложенное в устной форме:
 - во время личного приёма граждан должностными лицами Филиала. Личный приём граждан проводится должностными лицами Филиала по адресам: Чувашская Республика, г. Чебоксары, проспект Тракторостроителей, 10; г. Чебоксары, ул. М. Павлова, д. 25; г. Нижний Новгород, пл. Свободы, д. 6; Республика Мордовия, г. Саранск, Исторический проезд, д.6; Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, Воскресенская набережная, д. 8.
 - по телефону – отведенному для приема жалоб и предложений: 8 8352 48 09 06;
- 2) Письменно – обращение, изложенное в письменной форме на бумажных носителях:
 - путём заполнения формы обращения и помещения её в ящик обратной связи;
 - путем направления письмом Почтой России по адресу Филиала: Чувашская Республика, г. Чебоксары, проспект Тракторостроителей, 10;
 - оформления соответствующей записи в Книге отзывов и предложений, размещённой в регистратуре Филиала;
- 3) В электронной форме – обращение, направленное в Филиал:
 - в форме электронного документа;
 - путем заполнения специальной формы на официальном сайте Филиала <https://mntkcheb.ru/> .
 - посредством электронной почты по E-mail: info@mntkcheb.ru .

4.2. Каналы обратной связи (номера телефонов, E-mail, QR-коды обратной связи, наглядные материалы и краткие инструкции о порядке направления обращений) отражаются:

- на информационных стендах (стойках), размещенных в общественных зонах Филиала и доступном для посетителей месте (справочная, регистратура, зоны ожидания),
- на официальном сайте Филиала.
- в выписках из медицинских карт, памятках и иных наглядных материалах, выдаваемых пациентам.

4.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Информация о форме и способах направления обращений, контактах (сведения о месте нахождения Филиала, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений, о справочных телефонных номерах), режиме работы Филиала и графике приема граждан должностными лицами Филиала, а также информация о направлении обращений в контролирующие органы размещены на информационных стендах, стойках регистратуры и официальном сайте Филиала.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЯМ

6.1. Письменное обращение составляется в свободной форме и в обязательном порядке должно содержать:

- Наименование Филиала либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение;
- Фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- Почтовый адрес для направления письменного ответа или уведомления о переадресации обращения;
- Текст обращения с изложением сути предложения, заявления или жалобы;
- Дата обращения;
- Личная подпись заявителя.

6.2. При обращении с запросами о предоставлении сведений, составляющих врачебную тайну, выдаче копий медицинских документов или выписок из них либо об ознакомлении с медицинской документацией, соответствующий запрос должен содержать сведения, указанные в пунктах 11.3., 12.4. настоящего Порядка: (соответственно).

6.3. Гражданин вправе приложить к такому обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

6.4. В случае если обращение направляется через представителя заявителя, к обращению прилагают документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с требованиями действующего законодательства.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Письменное обращение, в котором не указаны фамилия заявителя обращения, или почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ.

7.2. Обращение по вопросам, не относящихся к компетенции Филиала. В этом случае обращение пересылается в соответствующие организации или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение. Данное обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования соответствующего судебного решения.

7.4. Письменные обращения, в которых содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае Филиал вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, о недопустимости злоупотребления правом.

7.5. Письменное обращение, текст которого не поддается прочтению. В этом случае, 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 заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.6. Письменное обращение, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. В этом случае 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 заявителю.

7.7. Письменное обращение, в котором содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае руководитель Учреждения, или Филиала либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение или Филиал или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель.

7.8. Обращения, содержащие вопрос, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае заявителю, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.9. Обращение представителя заявителя полномочия, которого не подтверждены в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации. В этом случае ответ по существу обращения не дается и заявителю направляется письмо с разъяснением об оставлении обращения без рассмотрения в связи с отсутствием документа, подтверждающего полномочия представителя.

7.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан по основаниям, указанным в п. 7.1., 7.4. – 7.6., 7.9, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Учреждение и Филиал или соответствующему должностному лицу.

8. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Филиале в течение трех дней с момента поступления в журнале установленной формы (приложение 1).

8.2. Анонимные анкеты (опросники, формы оценки качества медицинской помощи) не регистрируются и передаются в службу качества, для анализа и сводятся в виде отчета анкетирзуемых.

8.3. Учет (регистрация) и содержание обращения, заявления или жалобы заносятся непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

Обязательные реквизиты записи:

- Дата обращения и дата регистрации;
- Вид получения обращения (почтой, факсом, электронной почтой, лично или через законного представителя) и способ поступления;
- Ф. И. О. заявителя;
- Адрес фактического проживания;
- Количество листов обращения и приложений к нему;
- Суть обращения, краткое содержание;

- Категория (жалоба, предложение, благодарность, запрос);
- Резолюция (исполнитель, поручение, срок его исполнения);
- Расписка в получении обращения (Ф.И.О., должность исполнителя).;
- Сроки и форма ответа.

8.4. Обращения, содержащие данные о врачебной или иной охраняемой федеральным законом тайне, регистрируются с соблюдением мер конфиденциальности и доступа строго ограниченному кругу работников Филиала.

8.5. При регистрации обращения проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

8.6. На поступившее в Филиал обращение в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп с указанием входящего номера и даты регистрации. Если обращение поступило по электронной почте, то в регистрационном номере делается ссылка на электронную почту, на которую обращение поступило.

9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем Филиала или иным уполномоченным должностным лицом Филиала.

9.2. При регистрации делопроизводитель канцелярии ответственный за регистрацию обращений проверяет поступившие обращения на повторность.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

9.3. В случае получения повторного обращения т.е. аналогичного ранее поступившему обращению, установленный законодательством срок рассмотрения которого еще не истек, поступившее обращение не регистрируется и не передается на резолюцию. В этом случае на лицевой стороне этого обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется отметка, что обращение является повторным, с указанием даты первичного и повторного обращений, повторное обращение подшивается к первоначальному.

9.4. Подлежит регистрации и повторному рассмотрению повторное обращение, касающееся одного и того же вопроса, но в котором указано на недостатки или ошибки, допущенные при его рассмотрении, или установленный срок рассмотрения предыдущего обращения уже истек.

Также дополнительное рассмотрение разрешенных обращений проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменений нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения. Такое обращение после регистрации передается на резолюцию должностному лицу (п. 9.5), затем, согласно резолюции, передается исполнителю для подготовки ответа.

9.5. После регистрации обращения, поручение по исполнению соответствующего обращения дается директором Филиала или иным уполномоченным должностным лицом в форме резолюции.

Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном месте между адресом и текстом. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание поручения, срок его исполнения, дата и личная подпись должностного лица. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей - ответственным за исполнение поручения считается тот, кто указан первым. Копию обращения вместе с материалами для его рассмотрения ответственный работник канцелярии передаёт под роспись в журнале, указанном в п 8.1., исполнителям для подготовки проекта ответа заявителю, оригинал обращения остается в канцелярии и подшивается в соответствующее дело.

9.6. По письменному обращению и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- О принятии к рассмотрению по существу и подготовки проекта ответа заявителю;
- Передаче на рассмотрение заместителям директора Филиала;
- Направлении в другие организации либо государственные, органы, органы местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- Приобщении к ранее поступившему обращению;
- Сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- Сообщении гражданину о прекращении переписки.

9.7. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и работников Филиала, не может направляться указанным лицам для рассмотрения и ответа заявителю. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке путем обращения к вышестоящему должностному лицу либо в контролирующий/надзорный орган либо в суд.

9.8. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

9.9. При рассмотрении обращений исполнитель обязан:

- Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса, в случае необходимости вправе пригласить заявителя, направившего обращение, для личной беседы.
- Принимать обоснованные решения по обращениям и своевременно их разрешать.
- Запросить необходимые для объективного рассмотрения обращения документы и материалы у других должностных лиц Филиала.
- Своевременно подготовить ответ заявителю в письменной форме о решении по существу поставленных в обращении вопросов. В случае отклонения рассмотрения обращения в письменном ответе необходимо обосновать мотивы отклонения, и при необходимости разъяснить заявителю порядок их обжалования.
- В случае болезни, при уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении исполнитель, которому поручено дать ответ на обращение, обязан поставить в известность должностное лицо, чья резолюция стоит на обращении для того, чтобы

он определил работника, которому исполнитель обязан передать неисполненные обращения.

9.10. Письменный ответ на обращение должен быть мотивированным, изложен по существу вопросов и аргументов заявителя в уважительном, профессиональном и сдержанном тоне, с использованием понятной лексики без двусмысленных формулировок. Недопустимы обвинения в адрес заявителя, недостоверные утверждения, избыточные обоснования и допущения.

9.11. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

9.12. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, у заявителя запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

9.13. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно и/или в удовлетворении обращения отказано, отказ должен быть обоснован и указывается, по каким причинам просьба заявителя не может быть удовлетворена.

Кроме того, заявителю необходимо разъяснить порядок обжалования принятого решения, а также право на обращение в суд, если таковое предусмотрено законом.

9.14. Ответ на обращение подписывает директор Филиала (иное уполномоченное должностное лицо).

Недопустимо вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения директора Филиала (иного уполномоченного должностного лица).

9.15. Подлинные документы, представленные заявителем, возвращаются заявителю вместе с ответом на обращение с отправкой заказным письмом с уведомлением о вручении (по возможности ценным письмом). При этом в ответе на обращение должны быть перечислены наименования документов и указано общее количество листов приложения.

9.16. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных Филиала.

9.17. Перед передачей на отправку ответа на обращение в адрес заявителя проверяется наличие на документе подписей, виз исполнителей на экземпляре Филиала, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания сведений об адресате – заявителе: адреса, фамилии, имени, отчества (при наличии), а также даты и исходящего номера письма.

9.18. Оформленные надлежащим образом ответ на обращение передается лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки заявителю.

Если обращение было письменным, ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Если обращение было электронным, ответ направляется на адрес электронной почты (если иное не предусмотрено действующим законодательством РФ) или в личный кабинет на Едином портале - в форме электронного документа.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

10. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

10.1. Личный прием граждан проводится директором Филиала, его заместителями в рабочее время в соответствии с графиком приема граждан (приложение 2).

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме, производится заведующим канцелярии (иным уполномоченным должностным лицом).

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

Основным документом, удостоверяющим гражданство РФ и личность гражданина РФ на территории РФ, является паспорт гражданина РФ (ч. 1 ст. 9 Федерального закона от 28.04.2023 № 138-ФЗ «О гражданстве Российской Федерации»).

Документами, удостоверяющими личность лица без гражданства в РФ, являются:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание, временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства.

10.3. Личный приём граждан осуществляется как в порядке очередности, так и по предварительной записи в назначенный день и время, согласованные по телефону или по электронной почте.

10.4. В случае обращения гражданина к директору Филиала или к заместителям директора по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то прием данного гражданина организуется секретарем директора в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

10.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

10.6. Содержание устного обращения заносится в «Карточку личного приёма гражданина» (приложение 3).

В Карточке личного приёма гражданина указывается:

- Дата приема;
- Заявитель (Ф.И.О., паспортные данные, адрес, телефон или электронная почта);
- Вид обращения (устное или письменное), краткое содержание;
- Согласие пациента на устное объяснение;
- Отметка о результатах рассмотрения устного обращения на личном приеме;
- Даты и регистрационные номера, присвоенные канцелярией на поступившее письменное обращение и ответы на них;
- Вынесенное решение;

- Ф.И.О. и должность лица, осуществляющего прием.

10.7. Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных гражданином вопросов, оформленных в виде письменного обращения.

10.8. На письменных обращениях, переданных гражданами во время приёма, проставляется дата и отметка: «Принято на личном приёме», подпись и расшифровка подписи должностного лица, осуществившего приём.

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

10.9. В случае, если в ходе личного приема установлено, что обращение связано с оказанием медицинской помощи, обращение передается на рассмотрение комиссии по внутреннему контролю качества, врачебной комиссии.

Пациент приглашается в назначенные дату и время на заседание соответствующей комиссии, результаты рассмотрения обращения на заседании комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков при их наличии.

Секретарь комиссии вносит принятое решение в медицинскую документацию пациента, а также в специальный журнал.

10.10. Выписка из протокола решения врачебной комиссии может быть выдана на руки пациенту либо его законному представителю на основании письменного заявления.

10.11. Для рассмотрения поставленных гражданами вопросов, в случае необходимости, на личный прием могут быть приглашены работники Филиала по соответствующему направлению деятельности.

10.12. Если в ходе личного приема выясняется, что решение по вопросам гражданина не входит в компетенцию Филиала, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться

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

10.14. Запись на повторный приём к директору Филиала по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее срока получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истёк установленный срок рассмотрения обращения, на которое не был дан ответ). Также повторный приём гражданина осуществляется при неудовлетворительном решении рассмотрения предыдущего обращения к нижестоящим должностным лицам.

10.15. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Филиал не должен превышать 20 минут.

10.16. По окончании приёма заявителю сообщается информация о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и в какие сроки он получит ответ.

10.17. На личном приёме не могут рассматриваться:

- Обращения тех лиц, которые были рассмотрены ранее;
- Обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;
- Обращения, по которым имеются вступившие в силу решения суда;

- Обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- Обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- Обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных).

10.18. Результатом личного приёма гражданина является разъяснение вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление вопроса гражданина в уполномоченный орган.

11. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСА ГРАЖДАН НА ПОЛУЧЕНИЕ СВЕДЕНИЙ, СОСТАВЛЯЮЩИХ ВРАЧЕБНУЮ ТАЙНУ, ВЫДАЧИ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (ИХ КОПИЙ) И ВЫПИСОК ИЗ НИХ

11.1. Основанием для выдачи информации пациенту или его законному представителю пациента либо иным лицам, сведений, содержащих врачебную тайну, является:

- Письменный запрос (в том числе полученный в электронной форме), оформленный в соответствии с требованиями законодательства РФ и п. 11.3. настоящего Порядка;
- Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (в случае, если информация истребуется лицом, указанным в п. 11.2 настоящего Порядка);
- Документы, удостоверяющие личность заявителя;
- Документ, подтверждающий полномочия представителя пациента.

11.2. Лицами, которые вправе запрашивать сведения о пациенте, составляющими врачебную тайну (медицинские документы (их копии) и выписки из них), в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, могут быть: супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

11.3. Письменный запрос от пациента или законного представителя пациента, либо иных лиц, указанных в п. 11.2. настоящего Порядка, согласно законодательству, должен содержать сведения, которые позволяют однозначно и определенно установить личность заявителя и пациента, в отношении которого запрашиваются документы.

В письменном запросе должны быть указаны:

1) Сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- адрес места жительства (места пребывания);
- почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

- 2) В случае обращения от имени пациента его законного представителя либо лица, указанного в п. 11.2. настоящего Порядка:
- фамилия имя отчество (при наличии) пациента
 - реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
 - фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
 - реквизиты документа, удостоверяющего заявителя;
 - реквизиты документа, подтверждающего статус заявителя;
 - адрес места жительства (места пребывания) заявителя;
 - почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);
- 3) Наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые заявитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
- 4) Сведения о способе получения заявителем запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них;
- 5) Дата запроса;
- 6) Подпись заявителя.

11.4. Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно в Приемную директора (канцелярию Филиала - подразделение, ответственное за обработку входящей корреспонденции). Письменный запрос в электронной форме направляется на электронный адрес Филиала: info@mntkcheb.ru.

11.5. При поступлении письменного запроса:

- Запрос регистрируется в журнале входящей документации;
- После регистрации документа и резолюции Директора Филиала (или уполномоченного заместителя Директора Филиала) копия запроса направляется для подготовки ответа исполнителю в подразделение Филиала (по месту нахождения истребуемых сведений).

11.6. При личном обращении пациента или его законного представителя, лица, указанного в п. 11.2. настоящего Порядка, для получения сведений, составляющих врачебную тайну:

- Заявитель представляет оригинал документа, удостоверяющего его личность;
- Законный представитель пациента иное лицо, указанное в п. 1.2. настоящего Порядка дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус;
- Заявителем оформляется в письменном виде соответствующий запрос о предоставлении сведений о пациенте, составляющими врачебную тайну (медицинские документы (их копии) и выписки из них);
- Запрос регистрируется в журнале входящей документации Филиала;
- После регистрации запроса и получении резолюции Директора Филиала (или уполномоченного заместителя Директора Филиала), копия запроса передается для исполнения в соответствующее подразделение Филиала для подготовки ответа исполнителю в подразделение Филиала по месту нахождения истребуемых сведений).

11.7. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в п. 11.3 настоящего Порядка,

Филиал в письменной форме информирует об этом заявителя в срок, не превышающий четырнадцать календарных дней со дня регистрации в Филиале запроса.

11.8. По письменному запросу заявителю предоставляются в виде копий и выписок из них медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, в том числе медицинская карта пациента, результаты лабораторных, инструментальных и иных видов диагностических исследований, иные медицинские документы.

К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, фото-, киноизображения, микрофиши) или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, CD- и DVD-дисках, магнитно-оптических дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа), в случае указания на необходимость их предоставления в запросе, и при условии наличия в медицинских организациях соответствующих архивных данных.

11.9. Предоставление заявителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

Запись о предоставлении заявителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента.

11.10. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в Филиале запроса не должен превышать тридцати дней со дня регистрации в Филиале запроса.

11.11. В случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях или условиях дневного стационара, выписка из медицинских документов, копии медицинских документов предоставляются пациенту либо его законному представителю в суточный срок с момента обращения.

11.12. Копии медицинских документов заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью Филиала.

11.13. В случае выбора способа получения заявителем запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

11.14. При формировании медицинской документации в форме электронных документов в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья, утвержденным Минздравом России, Филиал по запросу изготавливает на бумажном носителе копии электронных медицинских документов и выписки из них в соответствии с настоящим Положением.

11.15. При наличии технической возможности медицинские документы и выписки из них в форме электронных документов, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью медицинского работника, а также усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Филиала, направляются пациенту или его законному представителю в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов, в том числе посредством направления с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и

муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

11.16. Работник Филиала, на которого возложены функции по предоставлению пациенту либо его законному представителю, либо лицу, указанному в п. 11.2. настоящего Порядка, медицинских документов (их копий) и выписок из них, осуществляет:

- регистрацию запросов в день их поступления в медицинскую организацию;
- хранение поступивших запросов;
- оформление копий медицинских документов;
- выдачу медицинских документов (их копий) и выписок из них;
- ведение, в том числе в электронной форме, журнала приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них.

11.17. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале, которая должна содержать:

- сведения о заявителе (пациенте или его законном представителе, ином лице), указанные в п. 11.2. настоящего Порядка;
- дату подачи запроса и дату выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них или дату направления медицинских документов (их копий) и выписок из них в форме электронных документов, а также адрес электронной почты заявителя;
- наименование выданного документа с указанием его типа: оригинал, копия, выписка (в случае выдачи копий медицинских документов и выписок из них указывается период времени, за который они выданы);
- срок возврата оригиналов медицинских документов;
- подпись пациента либо его законного представителя о получении медицинских документов (их копий) и выписок из них (за исключением случаев направления медицинских документов (их копий) и выписок из них заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо в форме электронных документов);
- сведения о медицинском работнике, который произвел выдачу (направление) медицинских документов (их копий) и выписок из них (фамилия, инициалы, должность), и его подпись (усиленная квалифицированная электронная подпись в случае ведения журнала в электронной форме).

12. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТА ЛИБО ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ, ОТРАЖАЮЩЕЙ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

12.1. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в Филиале.

12.2. Лица, указанные в п. 11.2. настоящего Порядка, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

12.3. Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя либо лиц, указанных в п. 11.2. настоящего Порядка, с медицинской документацией, за исключением случаев, предусмотренных в п. 12.11 настоящего Порядка, является поступление в Филиал

письменного запроса, в том числе в электронной форме, пациента, его законного представителя либо лица, указанного в п. 11.2. настоящего Порядка, о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

12.4. В письменном запросе об ознакомлении с медицинской документацией должно быть указаны следующие сведения:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента либо лица, указанного в п. 11.2. настоящего Порядка;
- место жительства (пребывания) пациента;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность статус заявителя (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- реквизиты документа, подтверждающего полномочия, статус законного представителя пациента либо лица, указанного в п. 11.2. настоящего Порядка (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который заявитель, желает ознакомиться с медицинской документацией;
- почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;
- номер контактного телефона (при наличии).

12.5. Письменный запрос направляется заявителем по почте либо доставляется нарочно в Филиал (подразделение, ответственное за обработку входящей корреспонденции). Письменный запрос в электронной форме направляется на официальный электронный адрес Филиала.

12.6. Поступивший письменный запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в Филиале делопроизводителем Канцелярии в журнале входящей документации.

12.7. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса делопроизводитель канцелярии Филиала доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.

12.8. Рассмотрение письменного запроса осуществляется директором Филиала или уполномоченным заместителем директора Филиала, на запросе проставляется соответствующая резолюция с указанием ответственного исполнителя. После резолюции Директора Филиала (или уполномоченного заместителя директора Филиала) копия запроса направляется исполнителю.

12.9. В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в п. 11.2. настоящего Порядка, информируется исполнителем доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), работником Филиала о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы Филиала, а также о месте (помещении) в Филиале, в котором будет происходить ознакомление.

12.10. Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо лицом, указанным в п. 11.2. настоящего Порядка, предоставления возможности для

ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

12.11. Ознакомление пациента, его законного представителя либо лица, указанного в п. 11.2. настоящего Порядка, с медицинской документацией осуществляется в помещении Филиала в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы Филиала.

12.12. Перед передачей пациенту, его законному представителю либо лицу, указанному в п. 11.2. настоящего Порядка, для ознакомления оригинала медицинской документации до сведения указанного лица в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

12.13. В процессе ознакомления с медицинской документацией пациент, его законный представитель либо лицо, п. 11.2. настоящего Порядка, вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

12.14. В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя либо лица, указанного в п. 11.2. настоящего Порядка, с данной медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного работника.

12.15. Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в стационарных условиях, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении Филиала, в котором они пребывают.

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении Филиала указываются в письменном запросе и заверяются подписью руководителя соответствующего структурного подразделения Филиала. Заведующий структурным подразделением Филиала обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

12.16. При оказании медицинской помощи (диагностического обследования) в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (диагностики).

12.17. В случае ведения в Филиале медицинской документации в форме электронных документов Филиал при поступлении письменного запроса пациента, его законного представителя либо лица, указанного в п. 11.2. настоящего Порядка, знакомит указанное лицо с данной документацией в соответствии с настоящим Порядком.

При необходимости и в целях реализации процедуры ознакомления с медицинской документацией, сформированной в форме электронных документов, Филиал предоставляет заверенную копию данной медицинской документации.

15. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

15.1. При исчислении сроков рассмотрения обращений применяются общие правила, закрепленные в гражданском законодательстве РФ:

Течение срока, определенного периодом времени, начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало (ст. 191 ГК РФ).

Если последний день срока приходится на нерабочий (праздничный) день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день (ст. 193 ГК РФ).

15.2. Законодательством установлены следующие сроки исполнения обращений:

- Обращения, поступившие в Филиал в соответствии с его компетенцией, по общему правилу рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня регистрации (если иной меньший срок не предусмотрен действующим законодательством);
- Обращения, связанные с качеством оказания медицинской помощи (например, о возврате денежных средств за медицинскую услугу и/или товар, соразмерном уменьшении стоимости медицинской услуги и/или товара, возмещении расходов на устранение недостатков, выплате неустойки (штрафа, пени), предусмотренной законом или договором и т.п.) подлежат рассмотрению в срок не позднее десяти календарных дней со дня их поступления;
- Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно;
- Обращения, поступившие из вышестоящих органов государственной власти, рассматриваются в сроки, указанные в сопроводительном письме;
- Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения – исполняются в указанные сроки;
- В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, запрос дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть, в порядке исключения, продлены директором Филиала (на основании докладной записки ответственного исполнителя с подробным обоснованием срока продления), но не более чем на тридцать календарных дней. В этом случае, заявитель уведомляется в письменной форме о продлении срока рассмотрения его обращения;
- Обращения, в которых обжалуются судебные решения, в течение семи дней со дня регистрации возвращаются гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- Сроки рассмотрения запросов о предоставлении копий медицинских документов (выписок из них), ознакомлении с медицинской документацией указаны в разделах 11 и 12 настоящего Порядка (соответственно).

15.3. Если заявитель просит оперативной реакции (устная просьба, ошибки маршрутизации, конфликтная ситуация на месте), руководством Филиала предпринимаются действия немедленно, либо в течение одного рабочего дня в зависимости от характера ситуации.

15.4. В случае анонимных или обобщённых обращений сохраняется стандартный срок анализа и фиксации управленческих решений в системе качества.

15.5. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

15.6. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Филиала, в течении семи календарных дней со дня их регистрации в Филиале подлежат перенаправлению в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения.

В случае, если заявитель в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится к компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в соответствующие организации или органы, с уведомлением заявителя о переадресации его обращения.

15.7. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) работник, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если работник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для предоставления ему информации.

16. УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЯ О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

16.1. Конечными результатами рассмотрения обращения (в т.ч. предложения, заявления, жалобы, запросы), являются:

1) Ответ заявителю на все поставленные в обращении вопросы или уведомление заявителя о перенаправлении обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

Ответ направляется:

- в форме электронного письма. В этом случае он сканируется и в сканированном виде направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. К отправленному ответу подшивается отчёт об его отправке;
- заказным письмом по почте (при выборе заявителем способа получения по почте), а если в письменном ответе, содержатся сведения составляющие врачебную тайну, – заказным письмом с уведомлением о вручении;
- устно — при личном приеме и предоставлении заявителем согласия на такую форму взаимодействия и получения ответа. Результат рассмотрения устного обращения фиксируется в Карточке личного приема гражданина.

2) Отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

16.2. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, в письменной форме сообщается о невозможности дать ответ на поставленный вопрос в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

16.3. В случае, если в ходе рассмотрения обращения будет подтверждена обоснованность доводов заявителя, в ответе указывается варианты, способ, сроки иные условия (при необходимости) удовлетворения требований заявителя.

16.4. Удовлетворение требований заявителя обращения может быть в форме:

- Повторного оказания пациенту медицинской услуги (без оплаты) или уменьшения стоимости услуги;

- Привлечения к дисциплинарной ответственности виновных лиц, допустивших нарушения;
- Отмены принятого решения, исправления допущенных в документах опечаток, неточностей ошибок и т.п.;
- Возврата пациенту (его законному представителю) или заказчику – плательщику денежных средств за оплаченные услуги и/или, товар.

16.5. При признании обращения необоснованным, заявителю направляется письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения доводов, изложенных в обращении, с указанием причин отказа в удовлетворении заявленных требований.

16.6. Все ответы на обращения и подлежат учёту.

Письменный ответ изготавливается на бланке Филиала, регистрируется в журнале исходящей корреспонденции (приложение 4), в который заносится исходящий номер, дата, вид отправки и делается ссылка на входящий регистрационный номер и дату обращения, на которое дается ответ. Указывается количество листов ответа и количество приложений к нему (если они прилагаются к ответу).

В журнале регистрации обращений граждан, поступивших в Филиала, делается отметка об исполнении соответствующего обращения.

Если обращение подлежало постановке на контроль – оно снимается с контроля.

16.7. Зарегистрированный ответ на бланке Филиала направляется гражданину, его копия передается исполнителю, а экземпляр Филиала с визами исполнителей и с документом, подтверждающим отправку заявителю, – подшивается в Канцелярии Филиала в соответствующее дело по обращениям граждан.

Отправка ответов без регистрации не допускается.

17. ХРАНЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И МАТЕРИАЛОВ, СВЯЗАННЫХ С ИХ РАССМОТРЕНИЕМ

17.1. Подлинник каждого обращения и все документы, связанные с его рассмотрением, вместе с письменными ответами на обращения (экземпляр Филиала с визами исполнителей) формируются в отдельный блок.

Внутри блока документы располагают в порядке поступления или решения вопросов.

В блок одного обращения документы подшивают в следующей последовательности:

- оригинал обращения гражданина с резолюцией;
- приложения к обращению (копии документов, которые заявитель приложил);
- материалы проверки (если она проводилась: запросы в другие инстанции, служебные записки, акты);
- промежуточные ответы (экземпляр Филиала с визами исполнителей) с документами об отправке заявителю (если вопрос решался в несколько этапов);
- докладная записка ответственного исполнителя о продлении срока рассмотрения (при наличии);
- заключение по результатам рассмотрения (если оно готовилось)
- окончательный ответ заявителю (экземпляр Филиала с визами исполнителей) с документами об отправке заявителю.

17.2. Если обращение поступило в электронной форме, в дело подшивают как скан копию бумажного оригинала, так и электронный ответ (или его реквизиты).

17.3. Блоки по обращениям затем подшиваются последовательно по хронологии в дело по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел и хранятся в Канцелярии Филиала в текущем делопроизводстве.

В дело подшивают исключительно правильно оформленные, завершённые документы. Черновики, лишние экземпляры и документы, подлежащие возврату, в дело не включаются.

17.4. Ответственность за сохранность зарегистрированных подлинников обращений, поступивших в канцелярию, возлагается на делопроизводителя, осуществляющего работу с входящей корреспонденцией. Исполнители, у которых находятся на рассмотрении и исполнении копии обращений и материалы (подлинники или копии) к ним, также несут ответственность за их сохранность.

17.5. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – пять лет, если иной срок не установлен действующим законодательством РФ. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральным архивным агентством, Министерством здравоохранения Российской Федерации, на основании Акта об их уничтожении, согласованного с членами экспертной комиссии и утвержденного директором Филиала.

18. ИНТЕГРАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В СИСТЕМУ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

18.1. Обратная связь пациентов рассматривается как один из ключевых показателей удовлетворённости, горизонтальных рисков и клиентоориентированности и человекоцентричности Филиала.

18.2. Информация об обращениях включается:

- В отчёт внутреннего контроля качества (ежеквартально и ежегодно),
- В паспорта качества подразделений,
- В материалы на заседание Комиссии по качеству.
- Выделяется минимум 3 направления для анализа:
- Обращения, касающиеся качества медицинской помощи;
- Обращения, касающиеся сервиса и логистики;
- Обращения, связанные с коммуникацией и отношением персонала.

18.3. Установлены индикаторы мониторинга (целевые значения устанавливаются приказом директора Филиала):

- Доля обращений, рассмотренных в срок — не менее 98%;
- Количество повторных обращений по одному и тому же поводу — не более 5% от общего числа обращений;
- Доля позитивных откликов на заключительный ответ — не менее 90%.

19. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И СРОКОВ ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

19.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин

нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

19.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- Постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- Сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- Подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- Подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- Снятие обращений с контроля.

19.3. Заведующий канцелярией Филиала отслеживает сроки исполнения обращения, в том числе напоминает исполнителю о сроках подготовки ответа.

Все напоминания и дополнительная информация, сообщенная исполнителем о ходе подготовки ответа, заносится в «Отчёт о поставленных на контроль документах», который представляется директору Филиала еженедельно по вторникам и пятницам.

19.4. Контроль за соблюдением установленного порядка, указанного в настоящем Порядке и за своевременным принятием мер по устранению нарушений и прав заявителей в установленные законом сроки, возлагается на заместителя директора Филиала по организационно-клинической работе.

19.5. Заместитель директора Филиала по организационно-клинической работе проводит анализ и обобщение вопросов, поставленных гражданами в обращениях.

Заведующей Канцелярией Филиала предоставляются Заместителю директора Филиала по организационно-клинической работе статистические данные по количеству, форме, характеру содержания обращений один раз в квартал.

Заместитель директора по организационно-клинической работе представляет сравнительные статистические данные по итогам предыдущего и текущего годов директору Филиала (приложение 5).

19.6. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю либо в государственный, контролирующий/надзорный орган (в случае поступления обращения для рассмотрения от соответствующего органа).

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются, до направления заявителю окончательного ответа.

19.7. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- Истечение срока исполнения обращения;
- Поступление в Филиал информации от граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, контролирующих/надзорных органов, средств массовой информации о фактах нарушения законодательства о рассмотрении обращений граждан.

20. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

20.1. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, врачебной тайны, иной охраняемой законом тайны без его согласия.

20.2. 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.

21. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

21.1. Исполнитель несет персональную ответственность за своевременное и объективное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответов в установленные законом сроки и достоверность изложенных в них данных.

21.2. Нарушение сроков, отсутствие обоснованных ответов заявителю, игнорирование обращений пациентов квалифицируется как нарушение трудовой дисциплины и подлежит разбору в установленном порядке.

21.3. Лица, виновные в нарушении законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан (нарушение порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство РФ решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина и пр.) несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ (административную, дисциплинарную ответственность).

22. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ И РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

Граждане вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения - в административном и (или) судебном порядке в соответствии законодательством РФ.

23. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

23.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения приказом директора Филиала.

23.2. Изменения и дополнения в документ вносятся приказом директора Филиала с обязательной регистрацией новой редакции.

23.3. Все работники Филиала, осуществляющие работу с обращениями граждан, а также действующие в рамках организации обратной связи с пациентами, обязаны быть ознакомлены с настоящим Порядком под роспись.

23.4. Контроль за исполнением настоящего Порядка возлагается на председателя по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности.

Приложение 1

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
в Чебоксарском филиале ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза»
им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России

Журнал
регистрации обращений граждан, поступивших в Филиал

Наименование документа	Регистрационный номер и дата	Отправитель /Адресат	Исходящий № и дата	Дата	Состояние (зарегистрирован, на исполнении, исполнен)

Приложение 2

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
в Чебоксарском филиале ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза»
им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России

Часы приема граждан:

№	Должность	День приема	Часы приема	Кабинет	Email
1.	Директор	Понедельник Вторник Четверг	13.00 - 15.00 13.00 - 15.00 13.00 - 15.00	Приемная	info@mntkcheb.ru
2.	Заместитель директора по лечебной работе	Понедельник Пятница	13.00 - 15.00 12.30 - 14.30	201	frolychev@mntkcheb.ru
3.	Заместитель директора по организационно- клинической работе	Понедельник Среда Пятница	9.00 - 10.00, 14.00 - 16.00 9.00 - 10.00, 14.00 - 16.00 9.00 - 10.00, 13.00 - 15.00	16	ovchinnikova@mntkcheb.ru
4.	Заместитель директора по научной работе	Вторник Среда Четверг	08.30 – 10.30 08.30 – 10.30 08.30 – 10.30	219	voskresenskaya@mntkcheb.ru
5.	Заместитель директора по экономике	Вторник Среда Четверг	08.30 – 12.00 08.30 – 12.00 08.30 – 12.00	229	s.kashin@mntkcheb.ru
6.	Заместитель директора по общим вопросам	Понедельник Вторник Среда Четверг Пятница	14.00 - 16.00 14.00 - 16.00 14.00 - 16.00 14.00 - 16.00 14.00 - 15.00	213	arseev@mntkcheb.ru

Приложение 3

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
в Чебоксарском филиале ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза»
им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России

Карточка № ____
личного приёма гражданина

Дата приема: _____

ФИО: _____

Почтовый адрес (электронный адрес):

Номер телефона/факса: _____

Содержание устного обращения:

Согласие пациента на устное объяснение, его подпись:

Результаты устного обращения:

Меры приняты:

Разъяснено:

Отказано:

Подпись гражданина, получившего устный ответ:

Письменное обращение (приложено) копия:

Письменный ответ (приложен) копия:

Решение (нужное подчеркнуть): *положительное, меры приняты, разъяснено, отказано*

Должностное лицо, проводившее личный прием:

Подпись _____

Приложение 4

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
в Чебоксарском филиале ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза»
им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России

**Журнал
регистрации исходящей корреспонденции**

Наименование документа	Регистрационный номер и дата	Получатели/Подписал	Дата

Приложение 5

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
в Чебоксарском филиале ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза»
им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России

**Статистические данные о количестве, форме, характере
содержания обращений граждан в Чебоксарский филиал
ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава
России**

Форма обращений	Количество (в предыдущем году)	Количество (в текущем году)
По почте		
По электронной почте		
По факсимильной связи		
Нарочным или курьером		
Личное обращение		
Поступило судебных исков граждан всего,		
в том числе количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан		
Принято граждан всего,		
в том числе директором		
Результаты рассмотрения обращений граждан:		
- решено положительно		
- меры приняты		
- разъяснено		

Приложение 6

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
в Чебоксарском филиале ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза»
им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России

**Памятка для работников Филиала
«Как принимать жалобу от пациента»**

Для административного, медицинского и младшего персонала филиала

Общие правила

- Жалоба пациента — это не угроза, а СИГНАЛ.
- Ваша задача — не оправдаться, а обеспечить корректный ПРИЁМ И ПЕРЕДАЧУ.
- Даже если жалоба эмоционально окрашена — ваша ответственность сохранять нейтральность и профессиональное спокойствие.
- Жалоба — это СИСТЕМНЫЙ шанс что-то улучшить.

Что говорить при приеме жалобы:	Не говорите:
<i>«Спасибо, что сообщили»</i>	<i>«Это не ко мне»</i>
<i>«Мы обязательно передадим информацию ответственному лицу»</i>	<i>«Я же тут ни при чём!»</i>
<i>«Мне важно зафиксировать ваше мнение правильно — позвольте уточнить детали»</i>	<i>«Ну что вы так переживаете...»</i>
<i>«Вы можете также оставить письменное или электронное заявление, если желаете»</i>	<i>«Жалуйтесь, если хотите...»</i>

Что нужно зафиксировать (минимум):

- Дата и время обращения
- ФИО пациента (если не анонимно)
- Суть жалобы — кратко и по смыслу
- Место и/или медицинское событие (приём, отделение, сотрудник)
- Контакт для обратной связи (если дан)
- Ваша фамилия и подпись (если жалобу приняли устно)
- Эту информацию передайте заведующему отделением / ответственному по качеству ВКК.

Что делать при сложных ситуациях:

- Если пациент агрессивен — сохраняйте спокойствие, не вступайте в спор, предложите перейти в отдельное помещение, предупредите заведующего отделением.
- Если жалоба поступила на Вас лично — НЕ комментируйте содержание жалобы. Информировать заведующего отделением.
- Если жалоба требует срочного реагирования (медицинская помощь, угроза жизни, путаница в назначениях) во время дежурства — немедленно сообщите дежурному врачу.

Итог. Хорошо принятая жалоба — это: шанс вернуть доверие пациента, сигнал для анализа и улучшения, защита для персонала, основа правильной управленческой реакции.

- подать заявление на приём к руководству медицинской организации.