



УТВЕРЖДЕНО

приказом главного врача

ГБУ РМЭ «Стоматологическая

поликлиника г. Йошкар-Олы»

от 20 ноября 2019 г. №365-п

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ РМЭ «Стоматологическая поликлиника г. Йошкар-Олы»

#### 1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

1.2. Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ГБУ РМЭ «Стоматологическая поликлиника г. Йошкар-Олы» (далее – Учреждение). Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. В соответствии с настоящим Положением в Учреждении обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, а также порядок проведения личного приема граждан главным врачом и заместителем главного врача по медицинской части.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.4. В части, не урегулированной настоящим Положением, к порядку

рассмотрения обращений граждан в Учреждении применяются требования в соответствии с действующим законодательством.

1.5. Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел Учреждения и возлагается на ведущего документоведа.

1.6. Делопроизводство по устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на заместителя главного врача по медицинской части.

1.7. С устным и письменным обращением вправе обратиться граждане – пациенты, родственники пациента, свидетели инцидента и т.д.

## **2. Основные термины, используемые в Положении.**

- Обращение – предложение, заявление, жалоба, претензия гражданина, изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа, адресованные в Учреждение;
- Предложение – рекомендация гражданина, изложенная в письменной, устной форме или в форме электронного документа, содержащая указание на недостатки в работе, не связанные с нарушением прав и интересов граждан, подавших обращение, а также на конкретные пути и способы решения затронутых проблем;
- Заявление - просьба гражданина, изложенная в письменной, устной форме или в форме электронного документа, по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанная с их нарушением;
- Жалоба - обращение, изложенное в письменной, устной форме или в форме электронного документа, по поводу восстановления нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц, несогласия с решением, действием (бездействием) сотрудников Учреждения;
- Претензия - заявление клиента об обнаруженном им недостатке в выполненной работе, оказанной услуге.
- Консультация – рекомендация специалиста по вопросам защиты прав застрахованных граждан, основанная на нормативных правовых документах по поводу обращения граждан за разъяснениями.

## **3. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений.**

3.1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном интернет портале Республики Марий Эл на странице Учреждения.

3.2. Почтовый адрес Учреждения: 424000, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Советская, д. 130 а.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников Учреждения: (8362) 45-31-91 - приемная.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: gorstom@mari-el.ru.

Номер телефакса для приема обращений граждан: (8362) 56-64-08.

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 424000, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Советская, д. 130 а.

График работы представителей администрации:  
понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.00 до 17.00;  
обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

3.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Учреждение;
- по телефону (приемная);
- в письменном виде почтой в Учреждение;
- электронной почтой в Учреждение.

#### **4. Требования к обращению граждан.**

4.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в Учреждение;
- электронной почтой в Учреждение;
- лично в Учреждение;
- по телефону (приемная).

4.2. При рассмотрении обращения Учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

4.3. В обращении заявитель указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.5. В случае если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному приему и регистрации.

#### **5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

5.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

## **6. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений.**

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждение, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Должностные лица Учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4. 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.

## **7. Личный прием граждан.**

7.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом и заместителем главного врача по медицинской части (далее - руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем Учреждения.

7.2. В случае обращения гражданина к руководству Учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время, независимо от утверждённого графика приёма.

7.3. График приема граждан руководством Учреждения размещается на официальном интернет портале Республики Марий Эл на странице Учреждения и на информационном стенде Учреждения.

7.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

7.5. 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. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.

7.6. Устные обращения гражданина регистрируются в «Журнале регистрации устных обращений граждан ГБУ РМЭ "Стоматологическая

поликлиника г. Йошкар-Олы"». В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют 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 письменном обращении гражданина вопросов.

7.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в «Журнале регистрации письменных обращений граждан ГБУ РМЭ "Стоматологическая поликлиника г. Йошкар-Олы"» и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

7.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.10. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, а также инвалиды I и II группы, их законные представители).

7.11. Контроль за организацией и учетом устных и письменных обращений граждан в Учреждении осуществляется уполномоченными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан.

## **8. Работа с письменными обращениями граждан**

8.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма (при вскрытии которых не обнаружилось обращения, в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов)

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта - посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

### **8.2. Регистрация письменных обращений граждан**

Регистрация обращений граждан, поступивших в Учреждение, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в «Журнал регистрации письменных обращений граждан ГБУ РМЭ "Стоматологическая поликлиника г. Йошкар-Олы"» в течение одного

дня с даты их поступления.

Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

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

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу Учреждения.

### 8.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителю главного врача по медицинской части;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников Учреждения, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Все обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с

одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## **9. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.**

9.1. В соответствии со ст. 31 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 требования пациента об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещение убытков подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования. Нерабочие и праздничные дни в число вышеуказанных 10 дней не включаются.

9.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

## **10. Ответственность за нарушение настоящего положения.**

10.1. Должностные лица Учреждения, виновные в нарушении настоящего положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **11. Возмещение причиненных убытков**

### **и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений.**

11.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

## **12. Анализ обращений граждан.**

1.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в «Журнале внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в ГБУ РМЭ «Стоматологическая поликлиника г. Йошкар-Олы».

1.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо по качеству и безопасности медицинской деятельности осуществляет:

- учет и анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение.
- организует учет и анализ вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.
- обобщает результаты анализа обращений граждан 1 раз в квартал и по итогам года.