



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ»**

ПРИКАЗ

« 06 » 04 2026 г.

№ 114

Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан в ГБУЗ «ЧОЦР»

В целях совершенствования работы по соблюдению законных прав пациента, своевременного и полного рассмотрения обращений граждан и совершенствования организации приема граждан, руководствуясь требованиями Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ЧОЦР» (далее – Порядок) (Приложение № 1 к настоящему приказу).
2. Специалисту по связям с общественностью Пластовец Е.М. разместить настоящий приказ на официальном сайте Учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде Учреждения.
3. Секретарю руководителя Пономаревой Е.Ю. ознакомить с Порядком работников Учреждения под роспись.
4. Приказ от 09.02.2024 г. № 18/1 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ЧОЦР» считать утратившим силу.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

М.С. Филатов

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ЧОЦР»

I. Общие положения

1. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ЧОЦР» (далее – Порядок) регламентирует порядок организации рассмотрения обращений граждан (в том числе - пациентов и их представителей), объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан) в ГБУЗ «ЧОЦР» (далее - медицинская организация), определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении их обращений, проведения анализа и обобщения информации, содержащейся в обращениях с целью повышения качества и безопасности медицинской деятельности.

2. Порядок разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон),
- Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»,
- постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 года N 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения»;
- распоряжением Правительства Челябинской области от 03.12.2021 года N 928-рп «О проведении в Челябинской области апробации технических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»,
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10 апреля 2025 г. N 180н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;
- Приказом Министерства здравоохранения Челябинской области от 12.09.2019 г. N 852 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области»,
- Приказом Министерства здравоохранения Челябинской области от 13.09.2019 г. N 853 «О регламенте взаимодействия структурных подразделений Министерства здравоохранения Челябинской области и медицинских организаций Челябинской при работе с обращениями граждан в СЭД «Мотив».

3. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации осуществляется главным врачом, заместителями главного врача, главным бухгалтером, главным инженером, заведующими отделениями медицинской реабилитации, начальником отдела кадров, несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

4. Организация работы с обращениями граждан в медицинской организации возложена на секретаря главного врача.

Обращения граждан поступаю в медицинскую организацию в письменной форме, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), Системы электронного документооборота «Мотив» (далее – СЭД «Мотив»), формы Обратная связь на официальном сайте медицинской организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет», а также в устной форме в ходе личного приема.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящем регистрационном реквизите, должностном лице медицинской организации, ответственном за его исполнение.

5. Порядок не распространяется на обращения граждан, рассмотрение которых регламентируется нормами уголовно-процессуального, гражданско-процессуального и административно-процессуального законодательства Российской Федерации.

6. В настоящем Порядке используются следующие основные термины:

автор обращения (автор/заявитель) - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, общественное объединение, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа, устной форме или с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу;

вопрос – вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений и отражает формализованную аннотацию смыслового содержания обращения, запроса информации или сообщения;

всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции;

дополнительные меры контроля – дополнительные действия, осуществляемые должностным или уполномоченным лицом по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в поступившем обращении в целях принятия объективного, всестороннего, содержащего правовое обоснование решения по данному вопросу, а также полного фактического исполнения принятого решения;

жалоба - просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

запрос – обращение пользователя информации в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган, орган местного самоуправления либо к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в иной государственный орган, орган местного самоуправления или к иному должностному лицу, которым запрашиваются в этом органе или у того должностного лица документы и материалы:

о результатах рассмотрения обращения автором обращения в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона;

за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, необходимые для рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона;

заявление - просьба автора/заявителя обращения 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

информационная система – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

коллективное обращение - совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

копия обращения - обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

«меры приняты» - полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением «поддержано»;

направление обращения по компетенции - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения автора(ов) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и ее(их) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

«не поддержано» - решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;

обращение - поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или 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, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления, медицинскую организацию;

обращение в письменной форме - обращение автора(ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме - обращение заявителя на личном приеме в государственном органе, органе местного самоуправления, в государственном или муниципальном учреждении или иной организации, осуществляющем(ей) публично значимые функции, к руководству органа, учреждения или организации либо к уполномоченным на личный прием лицам;

обращение в форме электронного документа – адресованная государственному органу, органу местного самоуправления, государственному или муниципальному учреждению или должностному лицу документированная информация, переданная в форме электронного документа по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

обращение, не поддающееся прочтению - обращение автора(ов) в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих государственных органов/организаций, органов местного самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении;

обращение оскорбительного характера - обращение автора(ов), содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь и достоинство личности, в том числе выраженные в неприличной форме;

объективность - достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов)/заявителя обращения;

ответ на запрос - служебный документ, направляемый письменной форме или в форме электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, правовыми актами органов местного самоуправления, предоставляющих информацию, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме, определенной запросом, а в случае отсутствия информации в запрашиваемой форме, в форме, имеющейся в государственном органе, органе местного самоуправления:

- в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;
- в котором указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в сети «Интернет»;
- в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности государственного органа и органа местного самоуправления;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа и органа местного самоуправления, в который поступил запрос;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственного органа и органа местного самоуправления, о проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

ответ на обращение - служебный документ, направляемый автору(ам)/заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при пользовании Единого портала или иной информационной системы, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме, в форме электронного документа, содержащая правовое обоснование принятых по результатам рассмотрения содержащего(их)ся в обращении вопроса(ов) решения(ий);

- о возвращении ему жалобы в письменной форме, в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме, в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме, в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения,

угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также с уведомлением о направлении обращения в компетентные правоохранительные органы в необходимых случаях;

- о невозможности прочтения текста обращения, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в государственное(ые) или муниципальные(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты автора поддаются прочтению;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме, в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме, в форме электронного документа в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

повторное обращение - второе обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов)/заявителя в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

«поддержано» - решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

предложение — рекомендация автора/заявителя обращения по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

уполномоченное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в государственном органе или органе местного самоуправления функции, предусмотренные Федеральным законом либо Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

устный ответ на обращение - дающийся заявителю в ходе его личного приема:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку (журнал) личного приема заявителя;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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 и обработки в информационных системах.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

7. Сроки рассмотрения обращения граждан в письменной форме.

7.1. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации

секретарем главного врача медицинской организации.

7.2. Обращения граждан, направленные органами государственной власти с контрольным сроком исполнения рассматриваются в указанные органами сроки. Если органом государственной власти срок не указан, от обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения секретарем главного врача медицинской организации.

7.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, главный врач медицинской организации или иное уполномоченное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина принимается главным врачом медицинской организации или иным уполномоченным лицом на основании служебной записки, направленной в его адрес за подписью руководителя структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения.

7.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложений по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации секретарем главного врача медицинской организации.

7.5. Обращения граждан в письменной форме о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

7.6. Требования граждан, связанные с выполнением обязательств по оказанию платных медицинских услуг, рассматриваются в порядке и в сроки с учетом положений Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».

7.7. Обращения граждан о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них, а также об ознакомлении с медицинской документацией рассматриваются в порядке и сроки, регламентированные приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» и приказом Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 г. N 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

7.8. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно предшествующий ему последний рабочий день.

8. Требования к обращению граждан в письменной форме.

8.1. Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать: наименование органа/организации, в которые гражданин направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес (по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения), изложение сути обращения, личную подпись и дату.

8.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

9. Требования к обращению в форме электронного документа.

9.1. В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

9.2. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронном виде.

10. Условия, сроки и время личного приема граждан в медицинской организации.

10.1. Личный прием в медицинской организации ведет главный врач.

10.2. Непосредственную организацию личного приема и запись на личный прием граждан в медицинской организации осуществляет секретарь руководителя.

10.3. График личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения в доступном месте: на информационном стенде, а также на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

10.4. Предварительная запись на личный прием может осуществляться по телефону (351) 262-37-73.

10.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

10.6. Факт, содержание и результаты приёма гражданина фиксируется секретарем руководителя в Журнале личного приёма граждан.

11. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения граждан по существу.

Обращение не рассматривается по существу, если:

11.1. в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается; если в указанном 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;

11.2. в обращении обжалуется судебное решение - обращение возвращается юрисконсульту медицинской организации гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение 7 дней со дня его регистрации секретарем руководителя;

11.3. в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; в таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

11.4. текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем секретарем главного врача медицинской организации в течение 7 дней со дня его регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, - ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем секретарем главного врача медицинской организации в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

11.5. в обращении гражданина в письменной форме содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, - главный врач медицинской организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес медицинской организации; о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

в случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на

вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

11.6. 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.

12. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

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

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

14. Последовательность действий:

- 14.1. прием обращений граждан в письменной форме;
- 14.2. прием обращений граждан в форме электронного документа;
- 14.3. регистрация поступивших обращений граждан;
- 14.4. направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции;
- 14.5. рассмотрение обращений граждан;
- 14.6. личный прием граждан;
- 14.7. личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи;
- 14.8. постановка обращений граждан на контроль;
- 14.9. продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 14.10. оформление ответов на обращения граждан;
- 14.11. предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений

граждан;

14.12. формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

15. *Прием обращений граждан в письменной форме:*

15.1. обращение гражданина в письменной форме может быть передано в ходе личного приема уполномоченным лицом медицинской организации или поступить с сопроводительным документом из других государственных органов;

15.2. обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, факсу, телеграфу, с использованием иных средств связи;

15.3. поступающие в медицинскую организацию обращения граждан в письменной форме (бандероли, посылки) принимаются секретарем руководителя медицинской организации;

При приеме обращений граждан в письменной форме:

- проверяется правильность адресности корреспонденции; ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются невскрытыми;

- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

- поступившие с письмом документы и другие приложения к письму подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт;

Секретарем руководителя медицинской организации при осмотре (регистрации) письменных обращений составляется соответствующий акт в случае, если:

- при вскрытии конвертов не обнаружилось письменного вложения;

- в конверте обнаружена недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описи документов.

При этом один экземпляр акта в дальнейшем направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

В случае выявления при вскрытии обращения опасных или подозрительных вложений работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главным врачом медицинской организации.

15.4. прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится секретарем главного врача; на копии заявления гражданина ставится штамп с указанием даты приема заявления, входящего номера и сообщается телефон для справок.

16. *Прием обращений в форме электронного документа* (далее - электронные обращения):

16.1. обращения граждан в форме электронного документа поступают секретарю главного врача медицинской организации из формы Обратная связь на официальном сайте медицинской организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет», через ЕАИС «Обращения граждан», Единый портал, СЭД «Мотив»; поступившие в структурные подразделения медицинской организации обращения подлежат незамедлительной передаче секретарю руководителя для регистрации;

16.2. электронное обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением;

16.3. основаниями для отказа в рассмотрении электронного обращения граждан могут являться:

- отсутствие почтового (электронного) адреса для письменного ответа;
- поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

17. *Регистрация поступивших обращений граждан в письменной и электронной форме:*

17.1. поступившие секретарю руководителя медицинской организации обращения граждан в письменной и электронной форме регистрируются в течение 3 дней с даты поступления;

17.2. секретарь руководителя медицинской организации при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения граждан на повторность; если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений;

17.3. секретарь руководителя медицинской организации на зарегистрированном обращении гражданина или сопроводительном письме к обращению гражданина (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп с указанием даты регистрации обращения гражданина и регистрационного номера обращения, а также номер обращения в СЭД «Мотив» (при наличии);

17.4. при регистрации обращений граждан в Журнале регистрации обращений граждан указывается:

- дата обращения, форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии) в именительном падеже, адрес, категория, пол. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти или других организаций;

- содержание обращения, основная и дополнительная резолюции, перечень исполнителей, отметка о постановке на контроль, дата отправки исполнителю.

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются. В Журнале регистрации обращений граждан в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

Графа «Адрес» заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу Журнала.

Если почтовый адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения граждан, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

17.5. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, осуществляется по телефонному номеру (351) 262-37-73.

Иная справочная информация: контактные телефоны должностных лиц медицинской организации, почтовый адрес и адрес электронной почты, график личного приёма граждан размещается на официальном сайте медицинской организации: www.центр-реабилитации.рф. и информационных стендах медицинской организации.

18. *Направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции:*

18.1. обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Медицинской организации, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

18.2. в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Челябинской области (Председателю Правительства Челябинской области) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

Обращения в письменной форме о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти (Главное управление МВД России по Челябинской области) с уведомлением гражданина, направившего обращения, о переадресации его обращения.

18.3. в течение 7 дней со дня регистрации за подписью главного врача медицинской организации готовятся и направляются ответы (разъяснения, сообщения, уведомления) в случае, если:

- в обращении обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);
- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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;
- в обращении, содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

19. *Рассмотрение обращений граждан:*

19.1. обращения могут быть рассмотрены непосредственно в структурных подразделениях медицинской организации или направлены на рассмотрение в другие

государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

19.2. обращения на основании резолюции главного врача медицинской организации в течение двух рабочих дней со дня регистрации обращения направляются секретарем руководителя медицинской организации тем ответственным исполнителям и (или) руководителям структурных подразделений медицинской организации, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение и подготовка проекта ответа;

19.3. поступившие в структурные подразделения медицинской организации обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

19.4. обращения граждан, направленные органами государственной власти с контрольным сроком исполнения рассматриваются в установленные указанными органами сроки; если органом государственной власти срок не указан, то обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения секретарем руководителя медицинской организации;

19.5. в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Министр здравоохранения Челябинской области либо уполномоченное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение; Министром здравоохранения Челябинской области либо уполномоченным лицом решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина принимается на основании служебной записки, направленной в его адрес за подписью руководителя структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения;

19.6. в случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурными подразделениями медицинской организации и (или) исполнителям, входящим в состав двух или нескольких структурных подразделений, ответственным за подготовку ответа на обращение является структурное подразделение или должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель);

Ответственному исполнителю направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой для рассмотрения обращения информации от других структурных подразделений медицинской организации, не указанных в качестве соисполнителей.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют Ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю, необходимые документы и сведения или письменно сообщают об их отсутствии.

Подготовка ответа заявителю осуществляется Ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель при подготовке ответа проверяет соответствие приложений, указанных в проекте, правильность оформления ответа, правильность написания индекса почтового отправления, адреса либо адреса электронной почты, либо адреса (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, фамилии, имени, отчества корреспондента.

Проект визируется Ответственным исполнителем, после чего передается на согласование/подписание главному врачу медицинской организации.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений граждан в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

20. *При рассмотрении обращения гражданин имеет право:*

20.1. Представлять дополнительные документы и материалы; представленные дополнительные документы и материалы направляются служебной запиской за подписью секретаря руководителя медицинской организации руководителю структурного подразделения или Ответственному исполнителю, у которого обращение находится на исполнении.

20.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в

указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

Заявление об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, поступившее в медицинскую организацию, регистрируется секретарем руководителя в установленном порядке регистрации. Зарегистрированное заявление направляется руководителю структурного подразделения или исполнителю, ответственному за рассмотрение обращения, по которому поступило заявление гражданина.

Руководитель структурного подразделения или исполнитель, ответственный за рассмотрение заявления гражданина:

- рассматривает заявление и принимает решение об ознакомлении заявителя либо представителя заявителя 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, либо готовит мотивированный отказ;

- назначает дату и время ознакомления с документами, касающимися рассмотрения обращения, и приглашает заявителя либо представителя заявителя. Дата для ознакомления может быть определена по согласованию с гражданином в ходе личного приема, по телефону, указанному в обращении, направлением сообщения в электронной форме в течение 10 дней с момента поступления заявления. При отсутствии в обращении номера контактного телефона или адреса электронной почты заявителю направляется письменный ответ с изложением порядка ознакомления;

- проводит ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, под роспись. Лист ознакомления с подписью заявителя либо представителя заявителя хранится у секретаря руководителя вместе с заявлением на ознакомление.

Заявитель вправе делать выписки, осуществлять фотографирование, снимать копии текста обращения, ответов и других документов, адресованных и ранее направленных ему, с использованием собственных технических средств.

Для ознакомления предоставляются документы и материалы не более чем за 5 лет.

20.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1. статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании обращения с просьбой о его предоставлении – уведомление о переадресации обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

20.4. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

21. *Личный прием граждан.*

21.1. непосредственную организацию личного приема в медицинской организации осуществляет секретарь руководителя;

21.2. граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке;

21.3. при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность;

21.4. факт, содержание и результаты приёма гражданина фиксируется секретарем руководителя в Журнале личного приёма граждан;

21.5. 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, о чем делается запись в Журнале личного приёма граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные действующим законодательством;

21.6. обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим

Порядком.

21.7. в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

22. *Постановка обращений на контроль*

22.1. все обращения, поступающие в медицинскую организацию, ставятся на контроль.

22.2. контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главным врачом;

22.3. секретарь руководителя еженедельно в пятницу направляет в структурные подразделения и ответственным исполнителям информацию об обращениях граждан, срок рассмотрения которых истекает на предстоящей неделе;

22.4. секретарь руководителя осуществляет особый контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан, поступивших из органов государственной власти с контролем исполнения, обращений граждан, имеющих резолюции главного врача;

22.5. работники медицинской организации обязаны контролировать сроки рассмотрения обращений граждан, по которым они являются ответственными исполнителями, соисполнителями.

22.6. личная ответственность за исполнение обращений граждан в установленные сроки возлагается на руководителей структурных подразделений медицинской организации;

22.7. датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и (или) в контролирующий орган;

22.8. обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются; обращения граждан, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля секретарем руководителя после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов заявителям и контролирующим органам;

22.9. секретарь руководителя еженедельно в пятницу направляет главному врачу информацию об обращениях граждан, срок рассмотрения которых истек;

22.10. главный врач регулярно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимает меры по устранению причин нарушений.

Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений граждан, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

23. *Оформление ответов на обращения граждан*

23.1. текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы; при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина;

23.2. ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты; вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, не допускается;

23.3. не позднее, чем за 3 рабочих дня до наступления срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель представляет главному врачу медицинской организации или уполномоченному им лицу в необходимом количестве экземпляров проект ответа на обращение, визированный всеми ответственным лицами, принимающими участие в его рассмотрении, с приложением всех документов, относящихся к рассмотрению обращения (копий документов, актов, иных документов, относящихся к предмету обращения).

23.4. письменные ответы на обращения граждан подписываются главным врачом медицинской организации либо иным уполномоченным на то лицом и представляется

секретарю руководителя для регистрации и отправки адресатам;

23.5. в ответах на обращения граждан, поставленных на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения; на коллективные обращения граждан ответ направляется одному из граждан с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;

23.6. в ответах на обращения опосредованных лиц предлагается представить доказательства согласия гражданина на обработку персональных данных, оформленного в установленном порядке; одновременно в ответе гражданину направляется рекомендация самостоятельно обратиться в письменной форме или в форме электронного документа для обеспечения гарантированной защиты персональных данных и неразглашения сведений, касающихся его частной жизни;

23.7. в ответах на обращения граждан, направивших заявление или жалобу в интересах других лиц, направляются разъяснения по существу поставленного в обращении вопроса, без разглашения сведений о персональных данных и частной жизни лиц, в интересах которых направлено обращение; информация, содержащая персональные данные, предоставляется при наличии доказательства согласия гражданина, в интересах которого направлено обращение, оформленного в установленном порядке;

23.8. если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

23.9. если в обращении гражданина в письменной форме содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в соответствии с ранее направленными в медицинскую организацию обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о прекращении переписки по данному вопросу при условии, что ранее обращения направлялись одному и то же должностному лицу.

При поступлении повторного обращения заявителю направляется ответ с разъяснениями по существу поставленных вопросов и возможностью предупреждения о прекращении переписки.

При поступлении дальнейших обращений по вышеуказанному вопросу заявителю направляется ответ о прекращении переписки с разъяснением его права обжаловать соответствующее действие (бездействие) в суд;

23.10. к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате; если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

23.11. ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с утвержденной Инструкцией по делопроизводству; в левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

23.12. подписанные письменные ответы на обращения граждан вместе с перепиской направляются секретарю руководителя медицинской организации для регистрации; секретарем руководителя письменным ответам присваиваются регистрационные номера;

Перед отправкой письменных ответов заявителям секретарь руководителя проверяет соответствие подготовленных ответов перечню адресатов, которым направляется информация о рассмотрении обращения, правильность указания адресов для отправки ответов, адресатов, наличие подписей, виз на копиях ответов;

23.13. ответ в виде отсканированного документа прикрепляется к РКК в СЭД «Мотив»;

23.14. ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа; в письменной форме – по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме; поступившие через платформу обратной связи Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - ПОС) – посредством ПОС по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина;

23.15. на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационной-телекоммуникационной сети «Интернет»;

23.16. представленные для регистрации письменные ответы формируются в дело и отправляются секретарем руководителя заявителям по почтовому адресу, указанному в обращении;

23.17. ответы на обращения, поступившие в форме электронного документа, направляются секретарем руководителя в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении;

23.18. подлинники обращений граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов заявителям формируются секретарем руководителя медицинской организации в дела в соответствии с номенклатурой дел.

IV. Участие врачебной комиссии в рассмотрении обращении граждан

24. Врачебная комиссия медицинской организации (далее – врачебная комиссия) осуществляет рассмотрение обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи по медицинской реабилитации граждан в медицинской организации, в целях обеспечения прав пациентов на получение медицинской помощи в необходимом объеме и надлежащего качества.

25. Задачей врачебной комиссии является обеспечение внутреннего контроля за организацией, качеством и безопасностью оказания медицинской помощи с использованием необходимых лечебно-диагностических мероприятий, что способствует совершенствованию оказания медицинской помощи гражданам.

26. В своей деятельности по рассмотрению обращений (жалоб) врачебная комиссия руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, включая Порядок, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, локальными нормативными правовыми актами медицинской организации.

27. Работа врачебной комиссии по рассмотрению обращений (жалоб) включает:

27.1. анализ медицинской документации на всех этапах оказания медицинской помощи, анализ результатов внутреннего контроля качества на первом этапе (заведующими отделениями);

27.2. выявление причин обращения пациента или его законного представителя с обращением (жалобой);

27.3. проведение при необходимости встречи с пациентом или его законным представителем;

27.4. определение обоснованности предъявленных требований;

27.5. экспертное заключение о качестве оказанной медицинской помощи (при необходимости проведения экспертизы);

27.6. подготовка обоснованного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

28. Врачебная комиссия при рассмотрении обращений (жалоб) анализирует выполнение основных критериев качества и безопасности оказания медицинской помощи в каждом рассматриваемом случае, в том числе:

28.1. своевременность оказания медицинской помощи с момента обращения;

28.2. полнота обследования;

28.3. точность и полнота диагноза;

28.4. адекватность и своевременность лечения;

28.5. сроки лечения и исход;

28.6. качество оформления медицинской документации;

28.7. выполнение стандартов, порядков, протоколов диагностики и лечения, а также клинических рекомендаций;

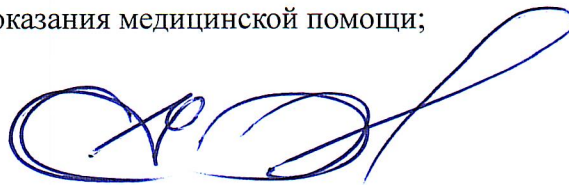
28.8. расхождение клинических и патолого-анатомических диагнозов.

29. По результатам рассмотрения обращений (жалоб) врачебная комиссия вносит главному врачу предложения по:

29.1. устранению организационных недостатков в работе медицинской организации и ее структурных подразделений;

29.2. повышению качества оказания медицинской помощи;

Врач-методист

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

М.С. Филатов