

**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ГОРОДА МОСКВЫ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
«СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 64  
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»**

**ПРИКАЗ**

**17 марта 2023 г.**

**№ 57/3-п**

**Об утверждении порядка  
рассмотрения жалоб и обращений  
граждан в ГАУЗ "СП №64 ДЗМ"**

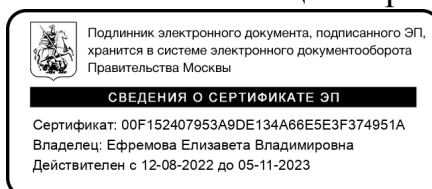
Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ «СП № 64 ДЗМ», согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Назначить лицом, ответственным за организацию работы, анализ и отчетность по обращениям граждан заведующего стоматологическим отделением - врача-стоматолога-хирурга, а в его отсутствие – лицо, исполняющее обязанности на период отсутствия.
3. Назначить лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан заведующего стоматологическим отделением - врача-стоматолога-хирурга.
4. Назначить ответственными за информирование граждан об организации рассмотрения обращений граждан – руководителей структурных подразделений.
5. Принять к строгому и неукоснительному исполнению ответственным лицам (пункты 2 – 4 настоящего приказа) требования утвержденного Положения.
6. Приказ ГАУЗ «СП № 64 ДЗМ» от 09.01.2023 г. № 7 «Об утверждении порядка рассмотрения жалоб и обращений граждан в ГАУЗ "СП №64 ДЗМ"» признать утратившим силу.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Главный врач**

**Е.В. Ефремова**



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в ГАУЗ «СП №64 ДЗМ»**

**1. Общие положения**

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

Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ГАУЗ «СП № 64 ДЗМ», далее Поликлиника.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан.

**1. Основные термины, используемые в Положении**

**Обращение** – направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

**Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи;

**Заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Поликлиники, должностных лиц, либо критика деятельности Поликлиники и должностных лиц;

**Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

**1. Права граждан при рассмотрении обращений**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и

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

1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **2. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

2.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Поликлинику или к должностному лицу с критикой деятельности или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **3. Требования к письменному обращению граждан**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

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

## **4. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан**

4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в приемной главного врача. Письменные и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение №1 к настоящему Положению), либо путем внесения обращения в «Книгу жалоб и предложений», которая находится в регистратуре, зав. стоматологического отделения или у дежурного администратора.

4.2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

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

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

4.2.3. В случае, если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

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

4.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

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

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

## **5. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан**

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

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

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

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

## **6. Личный прием граждан**

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

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

6.3. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

6.7. Приказом главного врача выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан, в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

6.8. На основании обращения гражданина, ответственный работник решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации, с привлечением заведующих отделениями.

6.9. При установлении обоснованности обращения, данный случай оказания медицинской помощи передается ответственным работником на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков. Решение комиссии утверждается приказом главного врача.

**Форма «Журнала регистрации обращений граждан»**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата поступления обращения</b>	<b>Ф.И.О. обратившегося</b>	<b>Адрес, контактные телефоны</b>	<b>Вид обращения (краткое содержание)</b>	<b>Принятое решение</b>
1	2	3	4	5	6

**График личного приема граждан**

<b>№ п/п</b>	<b>ФИО посетителя</b>	<b>Паспорт (или иной документ)</b>	<b>Куда / к кому</b>	<b>Время прибытия</b>	<b>Время убытия</b>