

Негосударственное учреждение здравоохранения «Узловая больница на станции Коротчаево  
открытого акционерного общества «Российские железные дороги»

(полное наименование организации)

НУЗ «Узловая больница на ст. Коротчаево ОАО «РЖД»

(сокращенное наименование организации)

Номер		Дата
134	- 0	4.03.2016

ПРИКАЗ

В целях организации работы с обращениями граждан НУЗ «Узловая больница на ст.  
Коротчаево ОАО «РЖД»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие Порядок рассмотрения обращений и жалоб граждан в НУЗ «Узловая больница на ст. Коротчаево ОАО «РЖД» .
2. Настоящий Приказ вступает в силу с момента подписания.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



(подпись)

В. М. Борисов

(расшифровка подписи)

*Приложение 1*

*к приказу от 04.03.2016 № 134-О*

**Порядок рассмотрения  
обращений и жалоб граждан  
в НУЗ «Узловая больница на ст. Коротчаево  
ОАО «РЖД»**

## **1. Общие положения**

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с обращениями объединений граждан, в том числе юридических лиц.

## **2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений и жалоб граждан**

Рассмотрение обращений и жалоб граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- 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 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- 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;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных"
- Регламентом работы с обращениями работников ОАО «РЖД», утвержденным распоряжением ОАО «РЖД» от 13.06.2012;
- Распоряжением ОАО «РЖД» от 01.06.2012 № 1101р «Об утверждении Регламента рассмотрения претензионных обращений перевозчиков по выполнению условий договоров об оказании услуг по использованию инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования»;

### 3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений и жалоб

1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте учреждения в сети Интернет: <http://kub89.ru>.

2. Почтовый адрес НУЗ «Узловая больница на ст. Коротчаево ОАО «РЖД» **629320, Ямало-Ненецкий автономный округ, г.Новый Уренгой, пр. Мира, д. 36**

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников учреждения: (3494) 247-335.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [korbolniza@mail.ru](mailto:korbolniza@mail.ru), [scrbolniza@mail.ru](mailto:scrbolniza@mail.ru)

3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: **629320, Ямало-Ненецкий автономный округ, г.Новый Уренгой, пр. Мира, д. 36.**

Режим работы учреждения:

Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскресенье
7:30 - 17:48	7:30 - 17:48	7:30 - 17:48	7:30 - 17:48	7:30 - 17:48	7:30 - 13:00	Выходной

В случае изменений в режиме работы, информация заблаговременно доводится до сведения посетителей.

4. На официальном сайте <http://kub89.ru>, на информационных стендах, стойках регистратуры размещена следующая информация:

- а) для юридического лица - наименование учреждения
- б) адрес места нахождения учреждения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты

прав потребителей и благополучия человека;

и) настоящий Порядок.

5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в медицинскую организацию:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой.

#### **4. Срок рассмотрения обращения и жалоб**

В соответствии со ст. 8 Закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок регистрации письменных обращений и жалоб - в течение трех дней с момента поступления.

Письменные обращения и жалобы граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до семи дней со дня их регистрации в учреждении подлежат направлению в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в соответствующие организации или органы.

В соответствии со ст. 12 Закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» общий срок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан – 30 (тридцать) дней со дня регистрации.

В соответствии с п.1 статьи 31 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» законные требования об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», подлежат рассмотрению и удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник НУЗ «Узловая больница на ст. Коротчаево ОАО «РЖД», осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, 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 получения информации.

## **5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан**

1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение или жалоба гражданина.

Заявитель указывает:

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- 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;
- суть обращения или жалобы;
- личную подпись и дату.

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.

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.

2. В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" заявитель (гражданин) должен оформить согласие на обработку персональных данных.

### **6. Основания для направления обращения или жалобы**

Гражданин или его представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- 5) отказ в оказании медицинской помощи;
- 6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- 7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи ;

8) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;

10) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

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

Основания для отказа в рассмотрении обращения или жалобы являются:

- не указаны фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан 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. Такое 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 медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

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

### **8. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений и жалоб**

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

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

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- 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 заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб 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 или жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений или жалоб в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений и жалоб.

Гражданин по желанию может направить обращение или жалобы на официальный адрес электронной почты [korbolniza@mail.ru](mailto:korbolniza@mail.ru), [scrbolniza@mail.ru](mailto:scrbolniza@mail.ru). Учреждение обеспечивает представление заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения.

### 9. Личный прием граждан в учреждении

Личный прием граждан осуществляется главным врачом и его заместителем по клинико-экспертной работе в соответствии с графиком приёма граждан:

График приема:

Должность	Ф.И.О.	Расписание работы	
Главный врач	Борисов Валерий Мстиславович	Среда	15.00-17.00
И.о. заместителя главного врача по клинико-экспертной работе	Докшин Максим Сергеевич	Ежедневно	14.00-15.00

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 представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

Подготовка документов для приема граждан главным врачом и его заместителем по клинико-экспертной работе возлагается на секретаря-машинистку.



График приема граждан руководством учреждения размещается на официальном сайте и на информационном стенде учреждения.

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

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 приема гражданина не должно превышать 30 минут.

Обращения и жалобы гражданина регистрируются в Журнале личных обращений граждан. Ответственным за хранение и ведение Журнала является заместитель главного врача по клинично- экспертной работе.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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.

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в учреждении осуществляются заместителем главного врача по клинично- экспертной работе, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

Журнал личных обращений граждан включает следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;

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

Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах и официальном сайте учреждения.

## **10. Работа с письменными обращениями граждан в учреждении**

Поступающие в учреждение письменные обращения и жалобы, в т.ч. на адрес электронной почты, а также написанные в книгу жалоб и предложений, принимаются заместителем главного врача по клинко- экспертной работе и (или) секретарем- машинисткой.

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 (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

При приеме обращений и обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

Регистрация обращений и жалоб граждан, в т.ч. поступивших по электронной почте, производится секретарем- машинисткой.

При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют 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.

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

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

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 заместителям руководителя учреждения;
- 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, пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в учреждение из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю учреждения.

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 и жалобы, поступившие в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Обращения, 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.

Ответ гражданину готовит заместитель главного врача по клинико- экспертной работе.

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

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

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения заместителя главного врача по клинико- экспертной работе запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывает главный врач.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования, и указано общее количество листов приложения.

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.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных медицинской организации.

Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

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.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

### **11. Результаты рассмотрения обращений граждан**

Конечными результатами рассмотрения обращения или жалобы являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа;

Удовлетворение обращения или жалобы гражданина или его законного представителя может быть в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;

- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения;

- отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;

- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств;

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

### **12. Анализ обращений, поступивших в учреждение**

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, заместитель главного врача по клинично-экспертной работе осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в учреждение:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;

- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Заместитель главного врача по клинико- экспертной работе организует учет и анализ вопросов, и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

### **13. Организация контроля за исполнением настоящего Порядка**

Контроль за рассмотрением обращений и жалоб 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.

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;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем главного врача по клинико- экспертной работе.

Заместитель главного врача по клинико- экспертной работе осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в учреждение из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителя главного врача по клинико- экспертной работе.

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в учреждение обращений и жалоб граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц учреждения регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

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

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач НУЗ «Узловая больница на ст. Коротчаево ОАО «РЖД»