

УТВЕРЖДАЮ:  
Главный врач  
НУЗ Узловая поликлиника  
на ст.Хилок ОАО «РЖД»  
И.А.Малыгин  
01.07.2014год

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в НУЗ Узловая поликлиника на ст. Хилок ОАО «РЖД»**

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, законом Российской Федерации «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в НУЗ Узловая поликлиника на ст. Хилок ОАО «РЖД»

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в Поликлинике и порядок контроля работы с обращениями граждан.

В части, не урегулированной настоящим Положением, к порядку рассмотрения обращений граждан в Поликлинику применяются требования, в соответствии с действующим законодательством.

2. Основные термины, используемые в Положении

Обращение - предложение, заявление, жалоба, консультация гражданина изложенные в письменной или устной форме, адресованные в Поликлинику;  
Предложение - обращение, изложенное в письменной или устной форме, содержащее указание на недостатки в работе, не связанные с нарушением прав и интересов граждан, подавших обращение, а также на конкретные пути и способы решения затронутых проблем.

Заявление - обращение, изложенное в письменной или устной форме, по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанное с их нарушением.

Жалоба - обращение, изложенное в письменной или устной форме, по поводу восстановления нарушенных прав, свобод или его законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, несогласия с решением, действием (бездействием) сотрудников Поликлиники.

Консультация - рекомендации специалиста по вопросам защиты прав застрахованных граждан, основанные на нормативно - правовых документах по поводу обращения граждан за разъяснениями.

### 3. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.2. 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.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### 4. Порядок направления письменных обращений граждан

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются на имя Главного врача поликлиники Малыгина Игоря Анатольевича

по почтовому адресу: 673200г. Хилок, ул. Калинина 23;

по адресу электронной почты: [nuz.hil@mail.ru](mailto:nuz.hil@mail.ru);

по факсу 8 (30237) 5-25-25

При самостоятельной передаче письменное обращение доставляется в кабинет № 27- зам главного врача по клинико-экспертной работе Никонова Нина Михайловна.

#### Требования к письменному обращению граждан

4.1. 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.

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

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

#### 5. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

5.1. Все обращения застрахованных граждан подлежат обязательной регистрации. Письменные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан»

5.2. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан:

5.2.1.. 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.

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

5.2.3. В случае, если в письменном 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.

#### 6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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

6.2. При необходимости проведения дополнительных проверок сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены до одного месяца.

6.3. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, сроки рассмотрения обращений могут быть в порядке исключения продлены руководителем или заместителем руководителя сверх месячного срока, но не более, чем на 30 дней.

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

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

## 7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на информационных стендах в холле Поликлиники.

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

7.2. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале регистрации устных обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7.4. 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.

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

7.6. Ответственным за работу с обращениями граждан приказом назначается заместитель главного врача по КЭР).

7.7. 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 заместителя главного врача по КЭР, при необходимости, зав. поликлиники.

7.8. 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.