



УТВЕРЖДЕНО:

Генеральным директором

АО МЦ «ВРАЧЬ»

Шкурат Е.П.

10.01.2025

## Положение об организации приёма граждан, рассмотрении их обращений (устных и письменных) и принятии по ним решений в АО МЦ «ВРАЧЬ»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Приказом Минздрава России от 28.07.2015 № 493н «Об утверждении Инструкции об организации и рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок приёма, регистрации, рассмотрения обращений граждан (в т.ч. иностранных граждан и лиц без гражданства) и принятия по ним решений в АО МЦ «ВРАЧЬ»

1.3. Действие Положения распространяется на:

- устные обращения (личный приём, телефон);
- письменные обращения (по почте, факсу, лично);
- обращения в форме электронного документа (электронная почта, форма на сайте).

1.4. Виды обращений:

- **предложение** — рекомендация по совершенствованию работы медицинского центра;
- **заявление** — просьба о содействии в реализации прав или сообщение о недостатках в работе;
- **жалоба** — просьба о восстановлении или защите нарушенных прав.

### 2. Порядок приёма граждан

2.1. Личный приём осуществляется руководителем медицинского центра и главным врачом согласно графику, утверждённому руководителем. График размещается на официальном сайте и информационных стендах.

2.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Представитель гражданина —

документ, подтверждающий полномочия (доверенность, приказ о назначении и т.п.).

2.3. Максимально допустимое время личного приёма — 30 минут.

2.4. В случае срочного вопроса, касающегося состояния здоровья пациента, приём проводится в ближайшее время независимо от графика.

### **3. Требования к письменным обращениям**

3.1. Обращение должно содержать:

- наименование организации либо Ф. И. О. и должность должностного лица, которому направляется обращение;
- Ф. И. О. заявителя;
- почтовый адрес для направления ответа (для коллективных обращений достаточно адреса одного заявителя);
- суть обращения;
- личную подпись и дату.

3.2. К обращению могут быть приложены документы и материалы (в т. ч. в электронной форме).

3.3. Если обращение направляется через представителя, прилагается документ, подтверждающий его полномочия.

3.4. Письменное обращение направляется по адресу: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Тургеневская, д.49. к.12 либо на электронную почту [director@mcvrach.ru](mailto:director@mcvrach.ru)

### **4. Регистрация и учёт обращений**

4.1. Все обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления.

4.2. Письменное обращение регистрируется с проставлением штампа, даты и номера.

4.3. Устные обращения регистрируются в журнале учёта.

4.4. Журнал учёта должен содержать:

- регистрационный номер;
- дату регистрации;
- Ф. И. О. обратившегося;
- адрес;
- тематику обращения;
- отметку о рассмотрении и принятом решении.

### **5. Рассмотрение обращений**

5.1. По результатам рассмотрения может быть принято одно из решений:

- принятие к рассмотрению;
- передача на рассмотрение заместителям руководителя;
- направление в другие организации;
- приобщение к ранее поступившему обращению;
- сообщение о невозможности рассмотрения;
- сообщение о прекращении переписки;
- списание «В дело».

5.2. Обращения, связанные с оказанием медицинской помощи, могут рассматриваться врачебной комиссией.

5.3. Ответ на устное обращение может быть дан устно, если факты очевидны и не требуют проверки (с согласия гражданина). В остальных случаях предоставляется письменный ответ.

## **6. Сроки рассмотрения**

6.1. Общий срок рассмотрения — 30 дней с даты регистрации обращения.

6.2. По вопросам качества медицинской помощи — 10 дней.

6.3. При необходимости срок может быть продлён не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя.

## **7. Основания для отказа в рассмотрении**

Обращение не рассматривается, если:

- не указаны Ф. И. О. гражданина или адрес для ответа;
- содержит сведения о противоправном деянии;
- содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы;
- ранее по этому вопросу уже был дан ответ, и в новом обращении нет новых обстоятельств;
- является анонимным;
- текст не поддаётся прочтению.

## **8. Права граждан**

Гражданин вправе:

- представлять дополнительные документы или просить об их истребовании;
- знакомиться с материалами рассмотрения обращения (если это не затрагивает права других лиц и не содержит охраняемую тайну);
- получать письменный ответ по существу вопросов;
- обращаться с жалобой на решение или действия (бездействие) в административном или судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **9. Обязанности должностных лиц**

Должностные лица медицинского центра обязаны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений;
- принимать меры для восстановления нарушенных прав;
- давать исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы;
- соблюдать сроки рассмотрения обращений;
- обеспечивать конфиденциальность персональных данных.

## **10. Контроль и ответственность**

10.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений возлагается на руководителя медицинского центра или уполномоченное им лицо.

10.2. Сотрудники, осуществляющие рассмотрение обращений, несут ответственность за объективность, всесторонность и своевременность рассмотрения, а также за соответствие решений законодательству.

### **11. Хранение документов**

11.1. Дела по обращениям граждан хранятся 5 лет с даты регистрации обращения.

11.2. Учёт и хранение дел осуществляется в соответствии с номенклатурой дел организации.