

## Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан.

---

*Обращаем Ваше внимание, что в нашей медицинской организации имеется «Книга жалоб и предложений/Книга отзывов», которая расположена в каждом филиале поликлиники. Для ее получения, пожалуйста, обратитесь на стойку информации.*

---

1. Жалобы, обращения, заявления подаются одним из следующих способов:

- письменно через администратора в соответствии с режимом работы клиники;
- почтовым отправление на адрес клиники;
- путем направления письма по электронной почте: [sad351@mail.ru](mailto:sad351@mail.ru)
- устно по предварительной записи в приемные дни главного врача.

2. Все жалобы, обращения фиксируются в журнале. После рассмотрения и выяснения всех обстоятельств дела по жалобам и обращениям связанных с процессом лечения, собирается врачебная комиссия клиники, для рассмотрения вопроса о качестве оказанной услуги и обоснованности предъявляемой претензии.

3. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об устранении нарушений и применении мер ответственности к лицу, допустившему нарушение в ходе предоставления медицинской услуги.

4. Жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в учреждении здравоохранения. В исключительных случаях, когда для проверки поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление главным врачом учреждения сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной или электронной форме с указанием причин продления.

5. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные с согласия заявителя ответы.

6. Если в обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и адрес (почтовый, электронный), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

7. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8. Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

9. Если в обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

11. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

12. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

13. Установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 г. 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" 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.