

## **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В Медицинский центр «Здоровый ребенок»**

1. Обращения граждан могут поступать в Медицинский центр «Здоровый ребенок» в устной форме, письменной форме (в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений) или по электронной почте [Zdrebenok28@mail.ru](mailto:Zdrebenok28@mail.ru)
2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к директору клиники, главному врачу лично или через своего законного представителя.  
Обращения граждан могут быть направлены на рассмотрение из других органов или организаций.
3. В целях реализации прав граждан на обращение организован прием по личным вопросам Главным врачом ежедневно в рабочие дни с 15-16 часов.
4. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации.
5. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в журнале регистрации обращений пациентов.
6. Сведения необходимые для регистрации и дальнейшей работе с обращением:
  - фамилия, имя, отчество, заявителя;
  - адрес места жительства заявителя и контактный телефон;
  - краткое содержание (повод) обращения;
  - при необходимости копии удостоверяющих документов;
  - дата обращения.
7. Все поступившие обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя). Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику Центра, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.
8. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.
9. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, в течении 7 дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращение вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.
10. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено Центром ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, администрация Центра, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.
11. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением

обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма Центра и подписываются администрацией Центра.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

12. В случае, если обращение поступило в Центр в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае, если обращение поступило по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.
13. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.
14. Устные обращения рассматриваются лицом, к которому обратился гражданин (директор, главный врач, заместители) в ходе личного приема.
15. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.
16. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящие органы управления здравоохранением или в суд.