

## **МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СПБ ГКУЗ «Диагностический центр (медико-генетический)» (МГЦ)**

Сведения о месте нахождения МГЦ, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет.

Почтовый адрес медицинской организации: Санкт-Петербург, ул. Тобольская, д. 5.  
Почтовый индекс: 194044.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации (812) 241-24-85.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [gkdmgenc@zdrav.spb.ru](mailto:gkdmgenc@zdrav.spb.ru).

Номер телефакса для приема обращений граждан: (812) 241-24-85.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: Санкт-Петербург, ул. Тобольская, д. 5.  
Почтовый индекс: 194044.

График работы:

Будние дни - с 09.00 до 17.00;

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается у кассы и регистратуры.

С целью получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в МГЦ;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой или на официальный сайт медицинской организации;
- по телефону (приемная главного врача).

### **СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА ИМЯ ГЛАВНОГО ВРАЧА МГЦ**

Срок регистрации письменных обращений в МГЦ с момента поступления – не более одного дня.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции поликлиники подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов в срок до пяти дней со дня их регистрации, 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 течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

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.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию 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.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ В СООТВЕТСТВИИ С НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

При рассмотрении обращения поликлиника не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

В обращении заявитель указывает:

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение (либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица);

- свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление;

- суть предложения, заявления 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 поликлинику, подлежит обязательному приему.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- 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, содержатся сведения о совершенном противоправном действии, несвязанным с процессом оказания медицинской помощи;

(В течение семи дней гражданину возвращается обращение с указанием на невозможность предоставления ответа без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну или на отсутствие компетенции для решения поставленного вопроса).

- обращение, в котором обжалуется судебное решение;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

## **ПРАВА ГРАЖДАН ПРИ РАССМОТРЕНИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

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

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с письменным заявлением об их возврате, в том числе в электронной форме;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- 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 жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с письменным заявлением о досрочном прекращении рассмотрения обращения.

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **О КНИГЕ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

1. Книга отзывов и предложений установленной формы, в которую пациенты записывают отзывы и предложения – внутренний документ поликлиники.
2. Книга отзывов и предложений находится в регистратурах или в помещении, где оплачиваются платные услуги, в открытом футляре на видном и доступном для пациентов месте.
3. Книга отзывов и предложений размещается в доступном месте для широкого круга лиц: пациентов и посетителей.
4. Книга предьявляется по первому требованию.
5. Пациенту (посетителю), желающему внести запись в Книгу, должны быть созданы для этого необходимые условия (предоставлены ручка, стол, стул).
6. Запрещается требовать от желающих внести запись в Книгу предьявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания отзыва или предложения.
7. Книга отзывов и предложений ведется в пронумерованном и прошнурованном виде, заверенными подписью руководителя и печатью.
8. Принятые меры указываются на оборотной стороне листа отзыва или предложения.
9. Сроки рассмотрения – до 10 дней. Сведения о принятых мерах могут быть сообщены по телефону или на электронный адрес, оставленные пациентом для связи.
10. Первый лист Книги отзывов и предложений содержит информацию о правилах заполнения книги Пациентом (посетителем).