



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА КОМИТЕТ ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ЦЕНТР ПО ПРОФИЛАКТИКЕ И БОРЬБЕ СО СПИД И ИНФЕКЦИОННЫМИ ЗАБОЛЕВАНИЯМИ»

ПРИКАЗ

« 02 » 03 2023 г.

№ 53

«Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в СПб ГБУЗ «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в СПб ГБУЗ «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» (Приложение № 1).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на – заместителя главного врача по клинико-экспертной работе – Кукушину М.В.

Главный врач

Т.Н. Виноградова

Приложение № 1
к приказу от 02 марта 2023 № 53

Утверждаю

Главный врач СПб ГБУЗ

«Центр по профилактике и борьбе
со СПИД и инфекционными заболеваниями»

Т.Н. Виноградова

« 02 » марта 2023 год



ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в СПб ГБУЗ «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»

1. Общие положения.

Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Обращение гражданина (далее – обращение) – это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Положения Порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в СПб ГБУЗ «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» (далее - Учреждение) в письменной форме или в форме электронного документа.

Устные обращения граждан в Учреждение рассматриваются в ходе личного приема граждан главным врачом и уполномоченными главным врачом лицами.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан.

Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Законом РФ от 27.04.1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 г. № 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента".
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31.07.2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них"

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений и требования к обращениям граждан.

Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет и на информационных стендах Учреждения, так же данные сведения можно получить по телефону (справочная) (812)246-70-70.

1. Информирование о подаче/направлении обращений граждан.

- Местонахождение Учреждения:
почтовый адрес: г. Санкт-Петербург, 190103, наб. Обводного канала, дом 179.
- Письменные обращения с доставкой почтой или курьером направляются по адресу: 190020, г. Санкт-Петербург, ул. Бумажная, д. 12; 190103, г. Санкт-Петербург, наб. Обводного канала, дом 179.
- адрес электронной почты Учреждения: aidscentr@zdrav.spb.ru; aidscentr.sek@zdrav.spb.ru
- официальный сайт Учреждения: <https://www.hiv-spb.ru>
- ссылка на страницу «Отзывы и предложения» для направления электронных обращений на сайте Учреждения: <https://www.hiv-spb.ru/hn/for-pacient/otzyivyi-i-predlozheniya.html>

2. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в Учреждение:

- лично (имеются ограничения в виду нераспространения новой коронавирусной инфекции COVID-19);
 - по телефону;
 - в письменном виде – почтой;
 - по электронной почте;
 - направив электронное сообщение по ссылке на страницу «Отзывы и предложения» на сайте Учреждения.

С целью оперативного получения информации на официальном сайте Учреждения имеется раздел «Отзывы и предложения», который позволяет направлять обращения в порядке, установленном законом. Обращения направляются гражданами посредством соответствующего раздела сайта только при условии авторизации гражданина с использованием единой системы идентификации и аутентификации и его согласия с обработкой персональных данных.

Гражданин в своем письменном/электронном обращении в обязательном порядке указывает

- наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),
- почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ,
- уведомление о переадресации обращения,
- контактный телефон (по желанию);
- излагает суть предложения, заявления или жалобы,
- ставит личную подпись (в письменном обращении) и дату.
- в случае если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ (нотариально заверенная копия),

подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному/электронному обращению документы и материалы либо их копии, в том числе в электронном виде.

Ответ на электронное обращение гражданина, не подписанное электронной подписью, не может содержать сведения, содержащие врачебную тайну.

Обращения граждан, в которых ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих медицинскую/врачебную тайну, принимаются лично от заявителя, с целью удостоверения личности данного лица. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4. Работа с обращениями.

Любое обращение, поступившее Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

4.1. Регистрация обращений.

Регистрация письменных/электронных обращений в Учреждение производится в течение трёх дней от даты поступления.

Регистрация обращений граждан, в т.ч. поступивших по электронной почте, производится секретарем Учреждения. При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение 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:

1. Обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.
2. Обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

4.2. Сроки рассмотрения обращения.

Общий срок рассмотрения письменных/электронных обращений и жалоб граждан – 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации.

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.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

Срок ответа на обращения граждан, связанные с получением ими платных услуг в Учреждении и содержащие требования об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков - 10 дней со дня поступления соответствующего обращения в Учреждение.

4.3. Рассмотрение обращений.

Должностное лицо, уполномоченное главным врачом рассмотреть обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у руководителей структурных подразделений Учреждения;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- 1) о принятии обращения к рассмотрению;
- 2) о передаче на рассмотрение заместителям руководителя Учреждения, заведующим отделениями, иным должностным лицам Учреждения;

- 3) о направлении в другие организации и учреждения, государственные органы власти;
- 4) о приобщении обращения к ранее поступившему обращению;
- 5) о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- 6) о сообщении гражданину о решении по прекращению с ним переписки.

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

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в Учреждение из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю Учреждения либо замещающему должностному лицу.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и гражданину дан письменный ответ.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Направленные заявителем подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования, и указано общее количество листов приложения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение гражданина дается на бланке Учреждения, подписывается главным врачом Учреждения либо уполномоченным должностным лицом – лично либо посредством усиленной электронной цифровой подписи. Ответу на обращение гражданина присваивается исходящая дата и регистрационный номер.

Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

На поступившее в Учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен в обезличенном виде на официальном сайте Учреждения.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства в Учреждении.

4.4. Рассмотрение отдельных обращений.

4.4.1. В случае если в письменном/электронном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или

- почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 4.4.2. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
 - 4.4.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
 - 4.4.4. Учреждение при получении письменного 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
 - 4.4.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
 - 4.4.6. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
 - 4.4.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач либо уполномоченный заместитель главного врача вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
 - 4.4.8. В случае поступления в Учреждение письменного/электронного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения (см. п. 4.3.), гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

- 4.4.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 4.4.10. Если полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения медицинской тайны и персональных данных пациента.
- 4.4.11. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

5. Права граждан при рассмотрении обращений.

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

1. Представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, предварительно согласовав по телефону время и дату ознакомления.
3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.
5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Личный прием граждан.

Личный прием граждан осуществляется главным врачом Учреждения, его заместителями в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом. График приема граждан руководством Учреждения размещается на официальном сайте.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Перед началом проведения личного приема гражданин предупреждается о возможном проведении видео-аудио-фиксации разговора.

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов в целях принятия мер по обращению. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

В случае удовлетворения гражданина ответом должностного лица Учреждения на заданные вопросы в ходе личного приема, письменный ответ заявителю не направляется.

Секретарь главного врача/ответственное за личный прием граждан должностное лицо ведет журнал личного приема граждан, в котором указывается:

- фамилия, имя, отчество гражданина;
- дата и время приема;
- суть обращения;
- краткий ответ на обращение, если он был дан в ходе приема.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главного врача/ответственного должностного лица гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7. Результаты рассмотрения обращений граждан.

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

1. Ответ на поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Удовлетворение обращения гражданина или его законного представителя может быть в форме:

1. Повторного оказания медицинской услуги.
2. Привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения.

3. Отмены принятого решения, исправления допущенных в Учреждении опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах.

4. Возврата пациенту или его законному представителю денежных средств.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа.

8. Обращения пациента либо его законного представителя, родственников пациента с целью ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в Учреждении.

Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство (далее – Указанное лицо), имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя либо Указанного лица с медицинской документацией является поступление в Учреждение запроса (в том числе в электронной форме) пациента, его законного представителя либо Указанного лица, о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

Письменный запрос содержит следующие сведения:

- 1) Фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- 2) Фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента либо Указанного лица;
- 3) Место жительства (пребывания) пациента;
- 4) Реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- 5) Реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);

- 6) Период оказания пациенту медицинской помощи в Учреждении, за который пациент, его законный представитель либо Указанное лицо, желает ознакомиться с медицинской документацией;
- 7) Почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;
- 8) Номер контактного телефона (при наличии).

Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно секретарю Учреждения. Письменный запрос в электронной форме направляется на адрес электронной почты Учреждения.

Поступивший письменный запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в Учреждении. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса секретарь Учреждения доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.

Рассмотрение письменных запросов осуществляется главным врачом или уполномоченным заместителем главного врача.

Главный врач или уполномоченный заместитель главного врача определяет сотрудника Учреждения, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления пациента/его законного представителя/Указанных лиц.

В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель либо Указанное лицо, информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уполномоченным сотрудником Учреждения о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы Учреждения, а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление.

Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо Указанного лица предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

Ознакомление пациента, его законного представителя либо Указанного лица с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации в присутствии уполномоченного сотрудника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы медицинской организации.

Перед передачей пациенту, его законному представителю либо Уполномоченному лицу для ознакомления оригинала медицинской документации до сведения указанного лица в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией. В процессе

ознакомления с медицинской документацией пациент, его законный представитель либо Указанное лицо вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя либо Указанного лица с данной медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности сотрудника Учреждения, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного сотрудника.

Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в стационарных условиях и в условиях дневного стационара, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении Учреждения, в котором они пребывают.

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении Учреждения указываются в письменном запросе и заверяются подписью руководителя соответствующего структурного подразделения Учреждения. Заведующий структурным подразделением Учреждения обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема.

В случае ведения медицинской документации в форме электронных документов Учреждение, при поступлении письменного запроса пациента, его законного представителя либо Указанного лица, обязано ознакомить запрашивающее лицо с данной документацией в соответствии с настоящим Порядком.

При необходимости и в целях реализации процедуры ознакомления с медицинской документацией, сформированной в форме электронных документов, сотрудник, ответственный за выдачу медицинской документации для ознакомления, предоставляет заверенную копию данной медицинской документации.

9. Обращения пациента либо его законного представителя, родственников пациента с целью предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них.

9.1. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос,

сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), единой системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских информационных систем медицинских организаций и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг (далее соответственно - запрос, информационные системы), который составляется в свободной форме и содержит:

- 1) сведения о пациенте:
 - а) фамилия, имя, отчество (при наличии);
 - б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
 - в) адрес места жительства (места пребывания);
 - г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);
- 2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1;
- 3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
- 4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством государственных информационных систем, медицинских информационных систем;
- 5) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

9.2. В случае направления запроса пациентом либо его законным представителем о предоставлении оригиналов следующих медицинских документов пациенту либо его законному представителю предоставляется их

копия или выписка из них, за исключением случаев формирования указанных медицинских документов в форме электронных документов:

- 1) медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях;
- 2) медицинская карта стационарного больного;
- 4) история развития ребенка;
- 5) медицинская карта ребенка;
- 6) индивидуальная карта беременной и родильницы;
- 8) медицинская карта стоматологического пациента;
- 9) медицинская карта ортодонтического пациента;

9.3. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

9.4. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в пункте 9.1 и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, медицинская организация в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

9.5. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента.

9.6. К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, флюорограммы, фото-, киноизображения, микрофиши) или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, CD- и DVD-дисках, магнитно-оптических дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа), в случае указания на необходимость их предоставления в запросе, и при условии наличия в медицинских организациях соответствующих архивных данных.

9.7. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать 30 дней.

В случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях или условиях дневного стационара, выписка из медицинских документов, копии

медицинских документов предоставляются пациенту либо его законному представителю в суточный срок с момента обращения.

9.8. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме с проставлением штампа Учреждения или на бланке Учреждения, подписывается врачом, заверяется печатью Учреждения и выдается пациенту (его законному представителю).

9.9. Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой "Копия верна", подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью Учреждения.

9.10. При формировании медицинской документации в форме электронных документов в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья, Учреждение по запросу изготавливает на бумажном носителе копии электронных медицинских документов и выписки из них в соответствии с настоящим Порядком.

9.11. При наличии технической возможности медицинские документы и выписки из них в форме электронных документов, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью медицинского работника, а также усиленной квалифицированной электронной подписью лица, уполномоченного действовать от имени медицинской организации, направляются пациенту или его законному представителю в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов, в том числе посредством направления с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

9.12. Работник медицинской организации, на которого возложены функции по предоставлению пациенту либо его законному представителю медицинских документов (их копий) и выписок из них, осуществляет:

- 1) регистрацию запросов в день их поступления в медицинскую организацию;
- 2) хранение поступивших запросов;
- 3) оформление копий медицинских документов;
- 4) выдачу медицинских документов (их копий) и выписок из них, а также направление электронных документов;
- 5) ведение, в том числе в электронной форме, журнала приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них (далее - журнал).

9.13. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале, которая должна содержать:

- 1) сведения о пациенте, указанные в подпункте 1 пункта 9.1 настоящего Порядка;

- 2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 2 пункта 9.1, сведения о документе, подтверждающем статус законного представителя.
- 3) дату подачи запроса и дату выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них или дату направления медицинских документов (их копий) и выписок из них в форме электронных документов, а также адрес электронной почты пациента или его законного представителя;
- 4) наименование выданного документа с указанием его типа: оригинал, копия, выписка (в случае выдачи копий медицинских документов и выписок из них указывается период времени, за который они выданы);
- 5) срок возврата оригиналов медицинских документов;
- 6) подпись пациента либо его законного представителя о получении медицинских документов (их копий) и выписок из них (за исключением случаев направления медицинских документов (их копий) и выписок из них заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо в форме электронных документов);
- 7) сведения о медицинском работнике, который произвел выдачу (направление) медицинских документов (их копий) и выписок из них (фамилия, инициалы, должность), и его подпись (усиленная квалифицированная электронная подпись в случае ведения журнала в электронной форме).

10. Анализ обращений, поступивших в Учреждение.

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченные главным врачом лица осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество вынесенных дисциплинарных взысканий по сотрудникам, совершившим нарушения;
- 4) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;
- 5) готовят предложения, направленные на устранение недостатков.

11. Организация контроля исполнения настоящего Порядка.

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов

граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- 1) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- 2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- 3) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- 4) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- 5) снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем главного врача по клинико-экспертной работе.

Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или по адресу запроса контролирующего органа.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы с обоснованием причины продления (до 30 дней) рассмотрения обращения, с контроля не снимаются, определяется конечная дата окончательного ответа.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителя главного врача по клинико-экспертной работе.

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- 1) истечение срока исполнения обращения;
- 2) поступление в Учреждение обращений граждан, юридических лиц информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации регламентируется Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач Учреждения.