

**федеральное государственное бюджетное учреждение «Национальный
медицинский исследовательский центр имени академика Е.Н.
Мешалкина» Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБУ «НМИЦ им. ак. Е.Н. Мешалкина» Минздрава России)**

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕН

приказом ФГБУ «НМИЦ им. ак.

Е.Н. Мешалкина» Минздрава России

от 09 февраля 2021 г. № 44 - ра

ПОРЯДОК

**рассмотрения обращений граждан, поступающих
в ФГБУ «НМИЦ им. ак. Е.Н. Мешалкина» Минздрава России**

г. Новосибирск - 2021

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращения граждан, поступающих в ФГБУ «НМИЦ им. ак. Е.Н. Мешалкина» Минздрава России (далее по тексту соответственно – Центр, Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации с целью организации деятельности по рассмотрению обращений граждан, поступающих в Центр.

1.2. Настоящим Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства (далее - граждане) права на обращение в Центр, а также устанавливается регламент рассмотрения данных обращений Центром.

1.3. В Центре подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного личного обращения к ответственному лицу во время приема граждан.

1.4. В рамках настоящего Порядка используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Центр в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Центра, в том числе, по организации клинического процесса, сервиса, расширению спектра услуг, развитию общественных отношений, улучшению осуществляемой Центром деятельности, иные пожелания по работе Центра в целом;

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 Центра и его должностных лиц, либо критика деятельности Центра и его должностных лиц;

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

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Центре.

1.5. Назначенные в соответствии с настоящим Порядком лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, поступающих в Центр.

1.6. Работники Центра, допустившие нарушения настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации (дисциплинарную, административную, гражданско-правовую, уголовную).

1.7. 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.

2. Прием и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. Обращения оформляются гражданами в произвольной форме или на бланках Центра, содержащихся в действующей инструкции по делопроизводству в Центре (запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них, общий запрос, заявление на выдачу дубликата листка нетрудоспособности, заявление на получение документов для налогового органа, общее заявление и т.д.).

Дополнительно к некоторым обращениям должно быть оформлено согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ

«О персональных данных» по формам, установленным Инструкцией по делопроизводству в Центре (согласие на передачу персональных данных третьей стороне и т.д.).

2.3. Письменные обращения граждан поступают для рассмотрения в Центр:

- через официальный сайт Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.meshalkin.ru (интернет-обращения);

- почтовым отправлением по адресу: 630055, Российская Федерация, г. Новосибирск, ул. Речкуновская, 15;

- посредством факсимильной связи по номеру 8 (383) 332-45-50 (канцелярия службы делопроизводства); 8 (383) 332-24-37 (приемная директора);

- по электронной почте mail@meshalkin.ru (интернет-обращения, обращения в форме электронного документа);

- посредством внесения записей в Книгу отзывов и предложений Центра (жалобную книгу).

2.4. Интернет-обращения, обращения в форме электронного документа распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

2.5. Прием обращений граждан, поступивших почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью, через официальный сайт Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или посредством внесения записей в Книгу отзывов и предложений Центра (жалобную книгу), осуществляют уполномоченные лица в соответствии с утвержденным графиком работы.

2.6. Регистрация письменных обращений граждан производится работниками канцелярии службы делопроизводства Центра.

В случае поступления письменного обращения гражданина непосредственно в какое-либо структурное подразделение Центра, оно должно быть незамедлительно передано в канцелярию службы делопроизводства Центра для регистрации. Рассмотрение и передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

2.7. Регистрация обращений граждан осуществляется в течение **3 (Трех) дней с момента поступления** соответствующего обращения в Центр.

2.8. Прошедшие регистрацию обращения граждан в день регистрации или на следующий рабочий день с даты регистрации направляются работниками канцелярии службы делопроизводства Центра:

- директору Центра (в период временного отсутствия директора Центра - одному из его заместителей, исполняющему его обязанности в соответствии с приказом, далее – и.о. директора Центра) для подготовки указаний по исполнению поступившего обращения и назначения структурного подразделения / лица, ответственного за рассмотрение обращения, с последующим направлением на рассмотрение руководителю такого структурного подразделения / такому ответственному лицу;

- на рассмотрение ответственному лицу, определенному работником канцелярии службы делопроизводства Центра в соответствии с нижеприведенной таблицей:

Содержание обращения	Должность, Ф.И.О. лица, ответственного за рассмотрение обращения, в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего Порядка
Запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) или выписок из них	- главный врач - заместитель главного врача по клинико-экспертной работе
Жалоба пациента (его законного представителя, представителя по доверенности)	- главный врач - заместитель главного врача по клинико-экспертной работе
Обращение по вопросам качества организации амбулаторного приема (за исключением жалоб)	- заведующий приемно-поликлиническим отделением - заведующий консультативно-диагностическим отделением
Обращение по вопросам госпитализации (за исключением жалоб)	- заведующий приемно-поликлиническим отделением
Обращение по вопросам получения образования в Центре	- руководитель Центра высшего и дополнительного профессионального образования
Обращение по вопросам получения документов об оплате медицинских услуг	- начальник отдела внебюджетной деятельности

Обращение с целью получения консультации по медицинским документам	- начальник отдела единая регистратура
--	--

Запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них, поступивший от пациента, находящегося на лечении в Центре в стационарных условиях или условиях дневного стационара, регистрируется помощником главного врача **в день их поступления** в Центр в журнале приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них. Помощник главного врача направляет на рассмотрение ответственному лицу **в день его регистрации**.

2.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра или должностного лица Центра, после соответствующей резолюции директора Центра (и.о. директора Центра) или должностного лица Центра направляется работниками канцелярии службы делопроизводства Центра **в течение 7 (Семи) дней со дня регистрации** в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.7 настоящего Порядка.

2.10. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения **в течение 7 (Семи) дней со дня регистрации** после соответствующей резолюции директора Центра (и.о. директора Центра) или должностного лица Центра направляется работниками канцелярии службы делопроизводства Центра в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.11. Центр или должностное лицо Центра при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается работниками канцелярии службы делопроизводства Центра гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращение гражданина, поступившее в Центр, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. В случае, если в резолюции директора Центра (и.о. директора Центра) по исполнению поступившего обращения обозначено несколько структурных подразделений / лиц, ответственных за рассмотрение обращения (далее - соисполнители), соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю (руководителю структурного подразделения / ответственному лицу, указанному в резолюции об исполнении первым) **в срок, не превышающий половины отведенного времени на исполнение**, если директором Центра (и.о. директора Центра) или ответственным исполнителем не установлен иной порядок и/или срок исполнения.

3.3. В случае, если назначенным в соответствии с настоящим Порядком ответственным лицом установлено, что вопросы, содержащиеся в обращении, относятся к компетенции другого структурного подразделения Центра, обращение гражданина с соответствующей служебной запиской **в день его получения или на следующий рабочий день** возвращается в канцелярию службы делопроизводства Центра. В этом случае работниками канцелярии службы делопроизводства Центра **в течение 1 (Одного) рабочего дня** материалы обращения с приложением служебной записки ответственного за рассмотрение обращения лица направляются директору Центра (и.о. директора Центра) для подготовки указаний о рассмотрении обращения другим структурным подразделением Центра.

3.4. При рассмотрении обращения гражданина ответственным за рассмотрение обращения лицом осуществляется проверка поступившего обращения на соответствие следующим требованиям:

- в письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны наименование Центра либо фамилия, имя, отчество

соответствующего должностного лица Центра, либо должность соответствующего лица Центра, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложена суть предложения, заявления или жалобы, поставлены личная подпись гражданина, направившего обращение, и дата; в случае необходимости к письменному обращению гражданином могут быть приложены документы и материалы либо их копии в подтверждение своих доводов;

- в интернет-обращении, обращении в форме электронного документа в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; в случае необходимости гражданином могут быть приложены к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

3.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, **в течение 7 (Семи) дней со дня регистрации** возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем **в течение 7 (Семи) дней со дня регистрации** обращения сообщается гражданину,

направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем **в течение 7 (Семи) дней со дня регистрации** обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.10. 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, директор Центра (и.о. директора Центра), должностное лицо Центра либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Центр или одному и тому же должностному лицу Центра. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.11. В случае поступления в Центр письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с ч. 4 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, **в течение 7 (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.

3.12. 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.

3.13. 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 Центр или соответствующему должностному лицу Центра.

3.14. Ответ на письменное обращение должен содержать:

- дату документа;
- регистрационный номер документа;
- сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя, почтовый адрес / адрес электронной почты, указанный в обращении);
- текст документа (ответы на поставленные вопросы);
- подпись (полное наименование должности лица, подписавшего документ);
- личную подпись лица, подписавшего документ;
- расшифровку подписи (инициалы, фамилия) лица, подписавшего документ;
- отметку об исполнителе (инициалы и фамилия исполнителя документа и номер его контактного телефона).

Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

Ответ на обращение подписывается директором Центра (и.о. директора Центра), должностным лицом Центра либо уполномоченным на то лицом.

3.15. Ответ на запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) или выписка из них должен содержать:

- дату документа;
- регистрационный номер документа;
- сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя, почтовый адрес / адрес электронной почты, указанный в запросе);
- текст документа (информация о предоставлении медицинских документов (их копий) или выписка из них с указанием наименования, реквизитов, количества страниц и экземпляров в отношении каждого такого документа);
- подпись (полное наименование должности лица, подписавшего документ);
- личную подпись лица, подписавшего документ;
- расшифровку подписи (инициалы, фамилия) лица, подписавшего документ;
- отметку об исполнителе (инициалы и фамилия исполнителя документа и номер его контактного телефона).

Ответ на запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) или выписка из них подписывается главным врачом Центра (в период временного отсутствия главного врача Центра - лицом, исполняющим его

обязанности в соответствии с приказом), должностным лицом Центра либо уполномоченным на то лицом.

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.

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 Центре соответствующих архивных данных.

Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме с проставлением штампа Центра или на бланке Центра (при наличии), подписывается врачом, заверяется печатью Центра (при наличии), в оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование Центра, соответствующее наименованию, указанному в его учредительных документах (уставе), и выдается пациенту (его законному представителю).

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 (при наличии), на оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование Центра, соответствующее наименованию, указанному в его учредительных документах (уставе).

При формировании медицинской документации в форме электронных документов в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья, утвержденным Министерством здравоохранения Российской Федерации в соответствии с п. 11 ч. 2 ст. 14 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Центр по запросу изготавливает на бумажном носителе копии электронных медицинских документов и выписки из них в соответствии с Порядком и сроками предоставления медицинских

документов (их копий) и выписок из них, утвержденными приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н.

3.17. Ответ на обращение, поступившее в Центр или должностному лицу Центра в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

При этом не допускается направление по адресу электронной почты, указанному в обращении, запросе, по незащищенным каналам связи медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов, информации, материалов и документов, содержащих охраняемую законом тайну (врачебную тайну, персональные данные и т.п.).

Ответ на запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) или выписок из них направляется способом, указанным пациентом (его законным представителем) в запросе (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 информационных систем, указанных в ч. 1 и 5 ст. 91 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

3.18. 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 Центра, 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.

Медицинские документы (их копии) или выписки из них, иные документы, содержащие охраняемую законом тайну, направляются заказным

почтовым отправлением с уведомлением о вручении по почтовому адресу, указанному в обращении, или по почтовому адресу, сообщенному гражданином в ответе на соответствующий официальный запрос Центра.

При личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель должен предъявить документ, удостоверяющий личность; законный представитель пациента дополнительно должен предъявить документ, подтверждающий его статус.

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

- сведения о пациенте (фамилия, имя, отчество (при наличии)); реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии));

- в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе (фамилия, имя, отчество (при наличии)); реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента; адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии); реквизиты документа, подтверждающего его статус);

- 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;

- 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);

- срок возврата оригиналов медицинских документов;

- 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);

- 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).

3.19. На поступившее в Центр или должностному лицу Центра 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 с соблюдением требований пункта 1.7 настоящего Порядка на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.20. Обращение, запрос считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки гражданину, направившему обращение, запрос, дан ответ, предоставлены запрошенные медицинские документы (их копии) или выписки из них.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Письменное обращение, поступившее в Центр или должностному лицу Центра в соответствии с его компетенцией, рассматривается **в течение 30 (Тридцати) дней со дня регистрации** письменного обращения за исключением случаев, установленных настоящим разделом Порядка.

4.2. При поступлении направленного в установленном порядке запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, Центр или должностное лицо Центра обязаны **в течение 15 (Пятнадцати) дней** предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.3. Настоящим Порядком установлены следующие сроки рассмотрения отдельных видов обращений:

Содержание обращения	Срок рассмотрения обращения
Запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) или выписок из них	Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать 30 (Тридцати) дней со дня регистрации

	<p>запроса.</p> <p>В случае нахождения пациента на лечении в Центре 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.</p> <p>В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в п. 2 Порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, утвержденных приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, Центр в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий 14 (Четырнадцать) календарных дней со дня регистрации запроса.</p>
Жалоба пациента (его законного представителя, представителя по доверенности)	В течение 30 (Тридцати) дней со дня регистрации обращения.
Обращение по вопросам качества организации амбулаторного приема (за исключением жалоб)	В течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения.
Обращение по вопросам госпитализации (за исключением жалоб)	В течение 30 (Тридцати) дней со дня регистрации обращения.
Обращение по вопросам получения образования в Центре	В течение 30 (Тридцати) дней со дня регистрации обращения.
Обращение по вопросам получения документов об оплате медицинских услуг	В течение 30 (Тридцати) дней со дня регистрации обращения.

Обращение с целью получения консультации по медицинским документам	В течение 30 (Тридцати) дней со дня регистрации обращения (для обращений граждан).
--	---

4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления Центром в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, директор Центра (и.о. директора Центра), должностное лицо Центра либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения **не более чем на 30 (Тридцать) дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. Книга отзывов и предложений (жалобная книга)

5.1. Книга отзывов и предложений Центра (жалобная книга) является инструментом обратной связи с пациентами и посетителями Центра и предназначена для быстрого реагирования на любые обращения граждан.

5.2. Книга отзывов и предложений Центра (жалобная книга) находится:

Адрес	Наименование отделения	Место расположения
г. Новосибирск, ул. Речкуновская, д. 15	Приемно-поликлиническое отделение	<ul style="list-style-type: none"> • взрослая регистратура, • детская регистратура, • зал ожидания (госпитализация)
	Отделение радиотерапии и кабинеты магнитно-резонансной томографии отдела лучевой и функциональной диагностики	<ul style="list-style-type: none"> • регистратура
	Отделения стационара	<ul style="list-style-type: none"> • кардиологическое отделение – пост; • кардиохирургическое отделение аорты и коронарных артерий – пост; • кардиохирургическое отделение приобретенных

		<p>пороков сердца – пост;</p> <ul style="list-style-type: none"> • кардиохирургическое отделение сосудистой патологии и гибридных технологий – пост; • отделение хирургического лечения сложных нарушений ритма сердца и электрокардиостимуляции – пост; • кардиохирургическое отделение врожденных пороков сердца – пост; • нейрохирургическое отделение – пост; • отделение онкологии – пост; • отделение детской онкологии – пост; • отделение радиотерапии – пост; • физиотерапевтическое отделение – физиотерапевтический кабинет; • отделение диализа – кабинет старшей сестры
	Служба делопроизводства	<ul style="list-style-type: none"> • канцелярия службы делопроизводства
г. Новосибирск, ул. 1905 года, д. 83	Консультативно-диагностическое отделение	<ul style="list-style-type: none"> • регистратура
г. Бердск, Речкуновская зона отдыха, д. 4/4, 4/3	Отделение медицинской реабилитации пациентов с соматическими заболеваниями	<ul style="list-style-type: none"> • регистратура отделения; • пост отделения

5.3. Книга отзывов и предложений Центра (жалобная книга) предоставляется по первому требованию пациента или посетителя Центра.

5.4. Обращение гражданина, оставленное в Книге отзывов и предложений Центра (жалобной книге), уже имеет свой номер и не подлежит дополнительной регистрации в канцелярии службы делопроизводства Центра.

5.5. Лицами, ответственными за рассмотрение обращений (заявлений) граждан, оставленных в Книге отзывов и предложений Центра (жалобной книге), являются:

- в клинических отделениях Центра – заведующий клиническим отделением Центра;

- в приемно-поликлиническом отделении Центра – заведующий приемно-поликлиническим отделением Центра, начальник отдела Единая регистратура (в соответствии с его компетенцией).

5.6. Заведующий клиническим отделением, заведующий приемно-поликлиническим отделением, заведующий консультативно-диагностическим отделением, заведующий отделением медицинской реабилитации пациентов с соматическими заболеваниями, начальник отдела Единая регистратура в соответствии с его компетенцией принимает решение об информировании главного врача Центра о необходимости подготовки официального письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, назначает лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение, оставляет запись в Книге отзывов и предложений Центра (жалобной книге) о принятых мерах к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе Центра или осуществлению приемлемых предложений.

5.7. Лицами, ответственными за контроль поступления обращений (заявлений) граждан, оставленных в Книге отзывов и предложений Центра (жалобной книге), являются:

- в клинических отделениях Центра – старшая медицинская сестра, которая обязана ежедневно контролировать поступление новых обращений граждан и доводить их до сведения заведующего отделением;

- в приемно-поликлиническом отделении Центра – руководитель группы амбулаторной медицинской помощи и госпитализации отдела Единой регистратура;

- в консультативно-диагностическом отделении – старшая медицинская сестра;

- отделение медицинской реабилитации пациентов с соматическими заболеваниями – старшая медицинская сестра.

Лицо, ответственное за контроль поступления обращений (заявлений) граждан, оставленных в Книге отзывов и предложений центра (жалобной книге), ежемесячно контролирует правильность ведения Книги отзывов и предложений (жалобной книги), своевременность предоставления ответов на обращения граждан, а также меняет по окончании, архивирует Книгу отзывов и предложений (жалобную книгу).

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором Центра и уполномоченными лицами Центра в следующем порядке:

Должность, ФИО	Дни и часы приема граждан	Место приема граждан	Контактный телефон
Директор Центра	Среда с 15.00 до 16.00 часов, по предварительной записи	Приемная директора, кабинет А-308	+7 (383) 347-60-00 e-mail: mail@meshalkin.ru
Главный врач	Вторник, пятница с 12.00 до 14.00 часов, по предварительной записи	Кабинет Б-103	+7 (383) 347-60-66, +7 (383) 347-60-99 (доб. 16-26) e-mail: mail@meshalkin.ru

При необходимости для решения вопросов, поднятых гражданином, привлекаются работники структурных подразделений Центра, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра или данного должностного лица Центра, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

7.1. Контроль за исполнением обращений граждан со стороны должностных и иных уполномоченных на то лиц Центра должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

7.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку на контроль указаний по рассмотрению обращений граждан;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

- представление директору Центра (и.о. директора Центра), должностному лицу Центра, иному уполномоченному на то лицу информации о ходе и состоянии исполнения указаний по рассмотрению обращений граждан;

- контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения указаний по рассмотрению обращений граждан;

- снятие обращений граждан с контроля.

7.3. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляется руководителем службы делопроизводства Центра по каждому зарегистрированному обращению.

7.4. Обращения граждан, в том числе обращения граждан, по которым были продлены сроки рассмотрения, снимаются с контроля руководителем службы делопроизводства Центра после направления гражданам ответов на их обращения.

7.5. Руководители структурных подразделений Центра, ответственные за рассмотрение соответствующих обращений граждан / лица, ответственные за рассмотрение соответствующих обращений граждан, еженедельно контролируют ход, состояние исполнения указаний по рассмотрению обращений граждан, соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, рассматривают случаи нарушения установленных порядка и/или сроков рассмотрения обращений, принимают меры по устранению причин нарушений.

7.6. Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Центра.