

## **Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан.**

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

Жалобы, обращения, заявления подаются одним из следующих способов:

- 1.почтовым отправлением на адрес учреждения;
- 2.путем направления письма по электронной почте: [results@prosvet.msk.ru](mailto:results@prosvet.msk.ru);
3. устно по предварительной записи в приемные дни руководителя.

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

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

Письменная жалоба рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации в учреждении здравоохранения. В исключительных случаях, когда для проверки поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

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

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

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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

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

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

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