

БАШКОРТОСТАН
РЕСПУБЛИКАҢЫНЫҢ
ҺАУЛЫК ҺАКЛАУ МИНИСТРЛЫҒЫ

БАШКОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАҢЫ
ӨФӨ КАЛАҢЫНЫҢ
3-СӨ БАЛАЛАР СТОМАТОЛОГИЯ
ПОЛИКЛИНИКАҢЫ
ДӘУЛӘТ АВТОНОМИЯЛЫ
ҺАУЛЫК ҺАКЛАУ УЧРЕЖДЕНИЕҢЫ

450005, БАШКОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАҢЫ,
Өфө калаһы, Совет районы,
Октябрҙең 50 йыллығы урамы, 16/1
Тел/факс: (347)246-30-82
e-mail: UFA.DSP3@doctorrub.ru



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ
БАШКОРТОСТАН

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ
ПОЛИКЛИНИКА № 3 ГОРОДА УФА

450005, Республика Башкортостан, г.Уфа,
Советский район,
ул. 50-летия Октября, д. 16/1
Тел/факс: (347)246-30-82
e-mail: UFA.DSP3@doctorrub.ru

ПРИКАЗ

01.09.2023

№ 136/А


Об утверждении
Положения о порядке рассмотрения обращений граждан
при заключении договоров
на оказание платных медицинских услуги

В целях реализации положений п. 21 раздела III Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 года № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан при заключении договоров на оказание платных медицинских услуг (далее - Договор).
2. Ведущему программисту Хасанову И.К. разместить на сайте поликлиники Положение.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

 — Р.А. Ганиева

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан при заключении договоров на оказание платных медицинских услуг

І. Общие положения

1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан в Государственном автономном учреждении здравоохранения Республики Башкортостан Детская стоматологическая поликлиника № 3 города Уфа (далее – Положение) устанавливает порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника № 3 г. Уфа (далее – Учреждение).

2. Настоящее Положение разработано на основании:

- Федерального закона РФ от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) (далее – Закон № 59-ФЗ);
- Федерального закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей" (далее - Закон № 2300-1);
- Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее - Закон № 323-ФЗ);
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (далее – Закон № 149-ФЗ);
- Постановления Правительства РФ от 11 мая 2023 года № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006» (далее – Правила).

3. Основные термины, используемые в положении:

обращение гражданина – направленное в медицинскую организацию или должностному лицу медицинской организации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

коллективное обращение – обращение от двух или более лиц;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию работы медицинской организации;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, либо сообщение о недостатках в работе, или критика деятельности должностного лица или медицинской организации в целом;

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

4. Цель – обеспечение прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объёма и надлежащего качества, а также для совершенствования организации медицинской помощи в Учреждении.

II. Порядок рассмотрения устных обращений

1. Личный прием граждан регламентируется ст. 13 Закона № 59-ФЗ.
2. Личный прием в соответствии с графиком работы осуществляют должностные лица в соответствии с графиком, размещенным на официальном сайте и на стендах организации.
3. В случае обращения гражданина к руководству Учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется должностным лицом в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.
4. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации). Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.
5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента (представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
6. Пункт 6 ст. 13 Закона № 59-ФЗ позволяет должностному лицу в ходе личного приема отказать пациенту (представителю) в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
7. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к компетенции должностного лица, осуществляющего прием, или не относящиеся к ведению Учреждения, то гражданину разъясняется его право обратиться к соответствующему должностному лицу или в соответствующую организацию.

III. Порядок рассмотрения письменных обращений

1. В соответствии с п. 1 ст. 7 Закона № 59-ФЗ письменное/электронное обращение должно содержать следующую информацию:
 - наименование организации, в которую направлено обращение, либо Ф.И.О., должность соответствующего должностного лица;
 - Ф.И.О. заявителя;
 - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии (п. 1 ст. 5 Закона № 59-ФЗ).
3. Гражданин, направивший письменное обращение, имеет право при личной встрече ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, что гарантируется ст. 5 Закона № 59-ФЗ.

4. Согласно п. 33 раздела 4 Правил, в целях защиты прав потребителя медицинская организация по обращению потребителя выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

- а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);
- б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;
- в) рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов РФ, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;
- г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства РФ о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

1. Сроки рассмотрения обращений граждан определены ст. 12 Закона № 59-ФЗ – ответ на обращение дается в течение 30 (тридцать) дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные вышестоящие организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

2. Срок рассмотрения требований, связанных с защитой прав потребителей (возврат стоимости услуги, уменьшение стоимости услуги, просьба оказать услугу заново или устранить недостатки в связи с некачественным оказанием услуги, возместить моральный вред и понесенные расходы по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами) составляет 10 (десять) календарных дней с момента предъявления соответствующего требования согласно п. 1 ст. 31 Закона РФ № 2300-1.

V. Ответ на обращение

1. Главный врач или уполномоченное им лицо дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением следующих случаев, когда обращение может быть оставлено без ответа:

- если в письменном обращении не удастся идентифицировать обращающееся лицо, т.к. не указаны Ф.И.О. полностью (анонимное обращение), либо одно из этих данных;
- если в письменном обращении не указан почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, и при этом адрес обращающегося лица отсутствует в базе данных Учреждению (Договоре, ЭМК);
- если по существу поставленного в обращении вопроса ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную

охраняемую федеральным законом тайну (заявитель уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (п. 6 ст. 11 Закона № 59-ФЗ);

– если письменное обращение не поддается прочтению, заявитель при этом уведомляется о невозможности дать ответ в течение 7 (семь) дней со дня регистрации обращения в случае, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

– если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям уже было неоднократно рассмотрено ранее и даны письменные ответы по существу дела и при этом во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, заявитель при этом уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу и прекращении переписки (п. 5 ст. 11 Закона № 59-ФЗ).

2. Исполнитель доводит до потребителя и (или) заказчика информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также сообщает почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба).

В случае если такая информация исполнителем не предоставлена, потребитель и (или) заказчик вправе направить обращение (жалобу) в любой форме и любым способом.