УТВЕРЖДЕНЫ
приказом директора
ООО «Тюменский реабилитационный центр»
от 22.08.2022г. № 62-од

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациента во время его нахождения в ООО «Тюменский реабилитационный центр» (далее – Центр), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его законным представителем) и Филиалом.
1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об Основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также иными нормативными актами Российской Федерации, определяющими права и обязанности пациента, порядок обращения пациента; порядок получения информации о состоянии здоровья пациента, порядок выдачи справок и медицинских заключений, рассмотрение запросов на предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них, правила поведения пациентов и их законных представителей, порядок оказания платных медицинских услуг, порядок разрешения конфликтных ситуаций и рассмотрения обращений граждан.
1.3. Настоящие Правила обязательны для работников Центра, осуществляющих медицинскую деятельность и пациентов, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма, качества и безопасности.

## 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ

2.1. Медицинская помощь осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к специалистам осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону, через официальный сайт.
Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи.
2.2. В регистратуре при первичном обращении пациенту заводится первичная медицинская документация установленной формы, оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства, оформляется согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме, а также при оказании платных медицинских

услуг оформляется договор по утвержденной форме. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

2.3. Пациент может получить необходимую информацию в регистратуре в устной форме или по телефону, на официальном сайте, на информационных стендах, расположенных в холле регистратуры в доступной форме : о перечне и стоимости медицинских услуг, времени приёма специалистов (часы и дни приема, подготовке к диагностическим исследованиям, о времени и месте приёма пациентов заместителем директора по медицинской части и другую.

2.4. Прием пациентов в кабинетах ведется согласно, назначенного времени.

2.5. Прием пациентов специалистами Центра проводится согласно графику. Специалист вправе прервать прием пациентов в случае оказания неотложной медицинской помощи.

2.6. Направление на медицинские процедуры, обследования выдается лечащим врачом.

2.7. В Центре оказывается амбулаторная медицинская помощь согласно лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2.8. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, работники Центра направляют пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.9. В случае обращения пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Центр передает сведения в территориальный орган МВД России.

2.10. В случае обращения в Центр пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании (форма 058/у) в ФБУЗ ТО «Центр гигиены и эпидемиологии».

2.11. При входе в Центр пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.12. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Центра ответственности не несет.

2.13. При обращении пациента в Центр оформляется первичная медицинская документация, для оформления которой пациент предоставляет паспорт. Пациент сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

2.14. В случае непредвиденного отсутствия специалиста и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает об этом заранее пациента.

2.15. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Центр по телефону, заранее до назначенного времени.
2.16. Пациент входит в кабинет специалиста по его приглашению. Запрещается входить в кабинет специалиста без приглашения, когда там идет прием или процедура.

## 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью в Центр **пациент имеет право на:**

- выбор специалиста;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозах и прогнозах, целях, методах обследования, включая альтернативные, и продолжительности рекомендуемого лечения, а также о болевых ощущениях, возможном риске, побочных эффектах и ожидаемых результатах;
- получение информация о состоянии своего здоровья в доступной форме;
- в отношении несовершеннолетних, возраст которых не достиг 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставление информации осуществляется их законным представителям лечащим врачом, заведующим отделением или другим специалистом, принимающим непосредственное участие в обследовании и лечении пациента;
- информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли, за исключением случаев, установленных законодательством РФ. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту и членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация;
- защиту информации, содержащейся в медицинских документах пациента, составляющей врачебную тайну, которая может предоставляться без согласия пациента только в случаях, предусмотренных ст.137 Федерального Закона;
- отказ от медицинского вмешательства;

•получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые в Центре;

• в случае нарушения прав пациент может обратиться с жалобой к заместителю директора по медицинской части, заведующему отделением амбулаторного приема, а также в вышестоящие органы.

3.2. При обращении за медицинской помощью **пациент обязан:**

• принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

• соблюдать внутренний распорядок работы Филиала, тишину, чистоту и порядок;

• строжайшим образом выполнять требования и рекомендации лечащего врача;

• уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательность и вежливое отношение к другим пациентам;

• предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

• исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;

• сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

• бережно относиться к имуществу Центра и имуществу других пациентов, не оставлять без присмотра свои вещи; за действия, повлекшие за собой причинение ущерба имуществу пациент несет материальную ответственность в соответствии с гражданским законодательством;

• являться на прием к врачу и на назначенные процедуры в согласованные дни и часы;

• соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;

• при отказе от какого-либо медицинского вмешательства, пациент оформляет письменный добровольный отказ;

## 4. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или иными уполномоченными лицами. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их

последствиях, а также о результатах проведённого лечения и возможных осложнениях.

4.2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

4.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

4.4. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента, является собственностью Центра. Выдача копий и ознакомление с медицинской документацией организовывается в соответствии с действующими нормативными актами.

## 5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК И МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ

5.1. Справки и медицинские заключения оформляются (формируются) в произвольной форме и могут выдаваться на бумажном носителе (при возможности Центра: с согласия пациента или его законного представителя в форме электронного документа с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи медицинского работника).

5.2. Справки и медицинские заключения выдаются пациентам на бумажном носителе при их личном обращении за получением указанных документов, при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.3. Справки на бумажном носителе оформляются с проставлением штампа Центра, подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью Центра, на которой идентифицируется полное наименование в соответствии с учредительными документами.

5.4. **Медицинские заключения** на бумажном носителе оформляются с проставлением штампа Центра или на бланке (при наличии), подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, заместителем директора по медицинской части, заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью Центра.

5.5. **Справки** выдаются на основании записей в медицинской документации пациента, внесенных лечащим врачом, другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента.

5.6. Справки могут содержать следующие сведения:

а) о факте обращения пациента за медицинской помощью;

б) об оказании пациенту медицинской помощи;

в) о факте прохождения пациентом медицинских осмотров, медицинского обследования и (или) лечения (для сведения: медицинского

освидетельствования, профилактического медицинского осмотра или диспансеризации);
г) о наличии (отсутствии) у пациента заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;
д) о наличии (отсутствии) медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения;
з) о наличии (отсутствии) контакта с больными инфекционными заболеваниями;
к) иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию пациенту медицинской помощи.

5.7. **Медицинские заключения** выдаются пациентам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

5.8. Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования пациента, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья пациента, включая:
а) описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов;
б) оценку обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов;
в) обоснованные выводы:
- о наличии (отсутствии) у пациента заболевания (состояния), факторов риска развития заболеваний;
- о наличии медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;
- о соответствии состояния здоровья работника поручаемой ему работе, соответствия обучающегося требованиям к обучению;
г) иные сведения, касающиеся состояния здоровья пациента и оказания ему медицинской помощи.

5.9. **Медицинские заключения и справки должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.**

5.10. Сведения о выдаче пациенту справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента.

## 6. РАССМОТРЕНИЕ ЗАПРОСОВ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (ИХ КОПИЙ) И ВЫПИСОК ИЗ НИХ

6.1. Запросы в письменной форме могут быть доставлены в Центр непосредственно заявителем, его законным представителем, по почте и пр.

6.1.1. Запросы, поданные лично заявителем (его законным представителем), регистрируются при наличии документа, удостоверяющего его личность (личность законного представителя).

6.1.2. При поступлении запросов по почте:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывается конверт, проверяется наличие в нем текста обращения;
- составляется акт в случае отсутствия текста запроса, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг, подарков или отсутствия документов.

6.1.3. Запросы подлежат обязательной регистрации в день поступления:

- секретарем ООО «ТРЦ» (при поступлении запросов по адресу ул. Широтная 29);
- администратором ООО «ТРЦ» (при поступлении запросов по адресу ул. Республики 148).

Срок отсчитывается с даты регистрации запроса.

6.1.4. Регистрация запросов осуществляется путем ведения электронного «Журнала приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них».

6.1.5. С момента регистрации запросы подлежат рассмотрению в установленные сроки. Запросы аналогичного содержания маркируются номером первичного обращения с пометкой: «Аналогичное». Повторные запросы регистрируются под очередным номером с указанием кратности и дат повторных обращений.

6.2. Порядок рассмотрения запросов.

6.2.1. Запросы должны быть рассмотрены не позднее 30 календарных дней с момента регистрации, включая отправление ответа заявителю.

Запросы, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. На заявлении делается пометка: «Принято в ходе личного приема».

В случае отсутствия в запросе необходимых сведений или документов законного представителя ответ дается в 14 календарных дней со дня регистрации запроса.

6.2.2. Запросы, в которых текст не поддается прочтению, не рассматриваются.

В случае если адресные данные могут быть идентифицированы, заявителю направляется соответствующее сообщение.

Не подлежат рассмотрению запросы, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работникам учреждения, а также имуществу учреждения.
В случае если в запросе содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы, и не приводится новых доводов, руководитель вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем, о чем заявитель уведомляется письменно.
6.2.3. Заявителю могут быть предоставлены оригиналы и копии медицинских документов, а также выписки из них. **Не предоставляются оригиналы** следующих медицинских документов ООО «ТРЦ»: **медицинская карта амбулаторного больного (форма № 025/у).**
6.2.4. Предоставление заявителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве 1 (одного) экземпляра.
6.2.5. Не предоставляются медицинские документы (копии, выписки из них), уничтоженные в связи с истекшим сроком их хранения.
6.2.6. Копии медицинских документов на бумажном носителе заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью ответственного медицинского работника с указанием его Ф. И. О., должности и даты выдачи копии, а также печатью.
Выписки на бумажном носителе оформляются в произвольной форме с проставлением штампа (или на бланке), подписываются врачом, заверяются печатью.

## 7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

**7.1. При нахождении на территории Центра запрещается:**
- курение в здании, помещениях, а также на территории Центра;
- приносить и распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- играть в карты и другие азартные игры;
- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (бахил);
- громко разговаривать (в том числе по мобильному телефону), шуметь; мешать другим пациентам;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача или при получении медицинской услуги;
- засорять систему канализации и водоотведения (унитазы, раковины, душевые комнаты и пр.);

- проносить огнестрельное и холодное оружие, химические и взрывчатые вещества, и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

7.2. Для реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения инфекционных заболеваний соблюдать все мероприятия, регламентированные нормативными документами на период эпидемиологической ситуации.

## 8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Центра.

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. Перед заключением договора пациент обязан ознакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи (на сайте), перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

8.4. При заключении договора по требованию потребителя Центр предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

□□порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

□□информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

□□информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

□□другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Центре правила внутреннего распорядка для потребителей услуг.

8.6. Центр предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

□□о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

□□об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.8. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

8.9. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

8.10. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

8.11. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

8.12. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию, в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.13. В соответствии с законодательством Российской Федерации Центр несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

8.14. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации.
8.15. При несоблюдении Центром обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.
8.16. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов.
8.17. Претензии и споры, возникшие между потребителем и Центром, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. Обращения граждан по вопросам медицинской деятельности могут поступать в Центр в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений), по электронной почте, на личном приеме у заместителя директора по медицинской части, через регистратуру, через приемную секретаря, по почте.
9.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего законного представителя.
9.3. В целях реализации прав граждан на обращение в Центре обеспечивается: информирование граждан об их праве на обращение; регистрация и учет поступивших обращений; рассмотрение поступивших обращений; принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений; подготовка и направление ответов заявителям; проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.
9.4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:
- о фамилии, имени, отчестве, должности, телефоне должностного лица в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресах электронной почты и интернет-сайта;

- о графике личного приема граждан заместителем директора по медицинской части;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

9.5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Центр.

9.6. Регистрация обращений граждан, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в специальном журнале.

9.7. Ответственность за регистрацию обращений по вопросам медицинской деятельности, своевременность ответа гражданам возложена на заместителя директора по медицинской части. В материалы по рассмотрению обращений гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

9.8. Срок хранения дел по обращениям граждан в Центре составляет 2 года с даты регистрации обращения.

9.9. Учету подлежат все обращения, поступающие в Центр в письменной форме или по электронной почте, а также направленные из других органов или организаций.

9.10. Все поступившие в Центр обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

9.11. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному медицинскому работнику учреждения принимает заместитель директора по медицинской части в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

9.12. Обращения граждан не должны направляться на рассмотрение работнику учреждения, действие (или бездействие) которого обжалуется.

9.13. Работник Центра, получивший поручение о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

9.14. Работник Центра, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

9.15. Работник Центра, получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

9.16. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами),

выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, заместитель директора по медицинской части принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

9.17. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращение, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

9.18. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено Центром ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений заместитель директора по медицинской части вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

9.19. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок. Ответы на обращения, направленные из других организаций, направляются в эту организацию, которая сама направляет ответ заявителю.

9.20. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма Центра.

9.21. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

В случае, если обращение поступило в Центр в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в Центр по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

9.22. По результатам рассмотрения обращений, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

9.23. Заместитель директора по медицинской части проводит личный прием граждан с периодичностью не реже одного раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливает директором Центра.

9.24. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема. Обращения с личного приема граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.