

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ЗАО
«Санаторий «Предгорье Кавказа»



_____ К.Л. Гаспарян

_____ 2026г.

Порядок личного приема граждан и рассмотрения обращений

1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема, которые находятся на официальном сайте и на информационных стендах в ЗАО «Санаторий « Предгорье Кавказа».
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.
3. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
5. В случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЗАО «Санаторий « Предгорье Кавказа», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
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. На основании обращения гражданина ответственный за работу с обращениями граждан, решает вопрос о необходимости проведения внутреннего контроля качества медицинской помощи. Внутренний контроль качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации, с привлечением заведующих отделений, при необходимости главного врача.

При установлении обоснованности обращения в случае оказания медицинской помощи, случай передается на рассмотрение врачебной комиссии.

8. Обращения (жалобы, заявления), переданные для рассмотрения на врачебной комиссии, передаются секретарю центральной врачебной комиссии для организации проведения заседания в соответствии с утвержденным положением о работе врачебной комиссии.
Заседание врачебной комиссии оформляется протоколом, в котором указывается
 - принятое решение;
 - определяются сроки устранения недостатков, если таковые выявлены;По результатам заседания врачебной комиссии обращение (жалоба) вместе с протоколом заседания врачебной комиссии и проектом ответа заявителю не позднее 10 дней с даты регистрации указанного обращения (жалобы, заявления) передаются в юридический отдел для согласования и в канцелярию для оформления и отправки ответа заявителю.
9. В 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, органов 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 главному врачу и генеральному директору.
10. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
11. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения согласовывается руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим.
12. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
13. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.
14. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

15. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
16. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
17. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.
18. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.
19. Ответы на обращения граждан подписывает генеральный директор.
20. 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.
21. 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.