



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
« ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
ГОРОДА ПЯТИГОРСКА

Россия, 357500, г. Пятигорск

пр-кт 40 лет Октября, 19.
Тел. (факс): 8 (8793) 32-38-94;
e-mail: gsp@stomatology-kmv26.ru

П Р И К А З № 88 - ОД

г. Пятигорск

« 09 » 01 2023 г.

**О порядке рассмотрения жалоб
и обращений граждан**

Во исполнение Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010 г., 7 мая, 2 июля 2013 г., 24 ноября 2014 г., 3 ноября 2015 г., 27 ноября 2017 г., 27 декабря 2018 г.) информационного письма МЗ СК за исх. № 01-13/4380, приказа МЗ РФ от 12 ноября 2021 г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», а также в целях организации работы по рассмотрению обращений граждан в ГАУЗ «ГСП» г. Пятигорска,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Установить время личного приёма граждан:
главным врачом ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска Габриеляном О.А.:
вторник, четверг – еженедельно с 9-00 до 11-00, место приёма граждан – кабинет главного врача;
- заместителем главного врача по ОМР Лебедевым Г.Б.: понедельник, среда - еженедельно с 13-00 до 15-00, место приёма граждан – кабинет заместителя главного врача по ОМР;
- заместителем главного врача по медицинской части Чураковым М.О.:
понедельник, пятница - еженедельно. Понедельник с 9-00 до 11-00, пятница с 9-00 до 11-00, место приёма - кабинет заместителя главного врача по медицинской части.
2. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска (Приложение № 1 к данному приказу).



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
« ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
ГОРОДА ПЯТИГОРСКА

Россия, 357500, г. Пятигорск

пр-кт 40 лет Октября, 19.
Тел. (факс): 8 (8793) 32-38-94;
e-mail: gsp@stomatology-kmv26.ru

- 2.1 Назначить ответственным за рассмотрение и работу с обращениями граждан, включая поступившие по электронным каналам связи (включая социальные сети) и в личный кабинет учреждения на Портале обратной связи (далее - ПОС), в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска заместителя главного врача по медицинской части Чуракова М.О., в его отсутствие (отпуск, листок нетрудоспособности, командировка) исполняющим обязанности ответственного за рассмотрение и работу с обращениями граждан, заместителя главного врача по ОМР Лебедева Г.Б..
- 2.2 Утвердить список сотрудников ГАУЗ СК «ГСП г. Пятигорска назначенных ответственными за обработку сообщений граждан, поданных с использованием «Единого портала государственных и муниципальных услуг» с указанием их роли в ПОС (Приложение № 2 к данному приказу).
- 2.3 Начальнику Отдел программного обеспечения и информатизации Мандрыкину В.Н. обеспечить бесперебойную работу учреждения по обратной связи с гражданами в ПОС, социальных сетях, официальном сайте, электронной почте и других интернет-источников с обращениями, поступающими в адрес учреждения.
- 2.4 Ответственному за работу с обращениями граждан при их рассмотрении обеспечить:
 - 2.4.1 объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, с привлечением всех необходимых специалистов поликлиники, в соответствии с нормами установленными Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (с изменениями);
 - 2.4.2 выявление возможных нарушений и принятие мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
 - 2.4.3 ежеквартальный анализ содержания поступающих обращений, с целью выявления и устранения причин, приведших к нарушению прав и охраняемых законом интересов граждан. По результатам анализа вносить предложения о необходимых мероприятиях по устранению возможных системных причин, приводящих к обращениям;
 - 2.4.4 проведение личного приёма граждан, в соответствии с установленным П.1 настоящего приказа графиком и ст. 13 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
« ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
ГОРОДА ПЯТИГОРСКА

Россия, 357500, г. Пятигорск

пр-кт 40 лет Октября, 19.
Тел. (факс): 8 (8793) 32-38-94;
e-mail: gsp@stomatology-kmv26.ru

- рассмотрения обращений граждан РФ» (с изменениями от 27.07.2010 г.);
- 2.4.5 регистрацию всех устных обращений граждан, на личном приёме ответственных, в журналах регистрации устных обращений;
- 2.4.6 при поступлении письменного обращения по результатам рассмотрения направление ответов заявителям на почтовый адрес указанный в обращении или на адрес электронной почты в случае поступления обращения по каналам электронной связи (включая социальные сети), а также в личный кабинет ПОС;
- 2.4.7 организовать работу врачебной комиссии по рассмотрению обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, в соответствии с требованиями пп. 4.6, 4.20, 4.22, 14, 16 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 5 мая 2012 года №502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;
- 2.4.8 ежедневное определение дежурного администратора с размещением информации о нём в регистратуре учреждения;
- 2.4.9 доведение информации об ответственном за работу по обращениям граждан до сведения всех сотрудников учреждения, в том числе сотрудников регистратуры
3. Назначить ответственными за рассмотрение и работу с устными обращениями граждан в структурных подразделениях заведующих лечебно-профилактическими детскими отделениями:
- 3.1. Лечебно-профилактическое детское отделение № 1- Пузикову Л.В.,
лечебно-профилактическое детское отделение № 2- Серкову Е.А.
- 357500, Российская Федерация, Ставропольский край, г. Пятигорск, пр-кт Калинина, 5;
- 3.2. Лечебно-профилактическое отделение № 3 - Арутюнянца В.Л.:
- 357500, Российская Федерация, Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Шатило, 20;
 - 357500, Российская Федерация, Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Февральская, 59.
- 4.3. Ответственным за рассмотрение и работу с обращениями граждан в структурных подразделениях обеспечить:
- 4.3.1. объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, с привлечением всех необходимых



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
« ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
ГОРОДА ПЯТИГОРСКА

Россия, 357500, г. Пятигорск

пр-кт 40 лет Октября, 19.
Тел. (факс): 8 (8793) 32-38-94;
e-mail: gsp@stomatology-kmv26.ru

специалистов отделения и при необходимости поликлиники, в соответствии с нормами установленными Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (с изменениями от 29.06. 27.07.2010 г.);

4.3.2. выявление возможных нарушений и принятие мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4.3.3. ежеквартальный анализ содержания поступающих обращений, с целью выявления и устранения причин, приведших к нарушению прав и охраняемых законом интересов граждан. По результатам анализа вносить предложения о необходимых мероприятиях по устранению возможных системных причин приводящих к обращениям;

4.3.4. регистрацию ответственными всех устных обращений граждан на личном приёме в журналах регистрации устных обращений.

5. Секретарю руководителя:

5.1. обеспечить ведение делопроизводства по обращению граждан отдельно от других видов документооборота;

5.2. обеспечить ведение журнала регистрации устных обращений, в центральном корпусе поликлиники, при проведении приёма главного врача, заместителей главного врача (дежурного администратора).

6. Главной медицинской сестре Старичихиной Е.П.:

6.1. подготовить и разместить на информационных стендах центрального корпуса и структурных подразделений, а также на официальном сайте учреждения информацию о графике личного приёма должностных лиц поликлиники, возможности устного обращения к заведующим отделениями в структурных подразделениях, а также возможности обращения по средствам электронных каналов связи.

7. Назначить ответственными за организацию ознакомления пациентов либо законных представителей с медицинской документацией, заведующих отделениями в кабинетах:

- Заведующего лечебно-профилактическим отделением № 1 – Меликсетян Л.М. (каб. № 18);



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
« ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
ГОРОДА ПЯТИГОРСКА

Россия, 357500, г. Пятигорск

пр-кт 40 лет Октября, 19.
Тел. (факс): 8 (8793) 32-38-94;
e-mail: gsp@stomatology-kmv26.ru

- Заведующего лечебно-профилактическим отделением №2 – Музенитова А.О. (каб. № 18);
- Заведующего лечебно-профилактическим отделением №3 – Арутюнянца В.Л. (каб. зав. отделением);
- Заведующего отделением ортопедической стоматологии – Гуськову Т.Н. (каб. № 18);
- Заведующего лечебно-профилактическим детским отделением №1 – Пузикову Л.В. (каб. зав. отделением);
- Заведующего лечебно-профилактическим детским отделением №2 – Серкову Е.А. (каб. зав. отделением).

График работы помещений для ознакомления с медицинской документацией соответствует графику работы заведующего отделением.

8. Утвердить Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей здоровье пациента (Приложением №3 к данному приказу).

9. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

Исп. Лебедев Г.Б.

тел. 32-37-97

О.А. Габриелян



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
« ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
ГОРОДА ПЯТИГОРСКА

Россия, 357500, г. Пятигорск

пр-кт 40 лет Октября, 19.
Тел. (факс): 8 (8793) 32-38-94;
e-mail: gsp@stomatology-kmv26.ru

Приложение № 1

к приказу № 88 - ОД от «09» 01 2023 г.

**ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска**

1. Обращения граждан могут поступать в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу, его заместителю или заведующим отделениями лично или через своего законного представителя.

3. В целях реализации прав граждан на обращение в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учёт 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.

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, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;

- об адресах электронной почты и интернет - сайта организации здравоохранения (при их наличии);

- о графике личного приема граждан главным врачом ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска и его заместителей;

- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

5. Все поступившие в письменной форме, по электронной почте и иным электронным каналам связи, в том числе и в личный кабинет учреждения на Портале обратной связи (ПОС) и социальных сетях обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска отдельно от других видов делопроизводства.



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
« ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
ГОРОДА ПЯТИГОРСКА



Россия, 357500, г. Пятигорск

пр-кт 40 лет Октября, 19.
Тел. (факс): 8 (8793) 32-38-94;
e-mail: gsp@stomatology-kmv26.ru

Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан и работой с ними определяется соответствующим приказом главного врача ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска.

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

Срок хранения дел по обращениям граждан в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

6. Учёт обращений, поступивших в письменной форме или по электронным каналам связи, ведётся в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска в журнале регистрации обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается на секретаря руководителя ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска. Учёту подлежат все обращения, поступающие в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска в письменной форме или по электронным каналам связи, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращения;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

Основания для отказа в рассмотрении обращения или жалобы являются:

- не указаны фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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);
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
« ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
ГОРОДА ПЯТИГОРСКА

Россия, 357500, г. Пятигорск

пр-кт 40 лет Октября, 19.
Тел. (факс): 8 (8793) 32-38-94;
e-mail: gsp@stomatology-kmv26.ru

доводы или обстоятельства (может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение);

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

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

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска принимает главный врач в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

8. Работник ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска, получивший поручение главного врача о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

9. Работник ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

Работник ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска, получивший поручение главного врача о рассмотрении обращения, несёт ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией.

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

11. На письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска, в течение семи дней с даты их регистрации заявителю направляются ответ уведомлением заявителя о необходимости переадресации обращения в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращение вопросов.

12. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, главный врач вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

13. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронным каналам связи, дается в течение:



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
« ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
ГОРОДА ПЯТИГОРСКА

Россия, 357500, г. Пятигорск

пр-кт 40 лет Октября, 19.
Тел. (факс): 8 (8793) 32-38-94;
e-mail: gsp@stomatology-kmv26.ru

Суть обращения:	Регулируется нормативно-правовым актом:	Срок рассмотрения и иные условия:
Претензии пациентов по качеству оказания услуг в системе ОМС и платных медицинских услуг	ст. 22 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»	Не более 10 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.
Запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них	п. 8 Приказа Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»	Не более 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.
Обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	ст. 12 Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	Не более 30 календарных со дня регистрации письменного обращения
Обращения физических лиц	ст. 12 Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	Не более 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения

за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска и подписываются главным врачом.

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

Если суть обращения содержит вопросы, которые не входят в компетенцию ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска, то в течение 7 дней обращение должно быть перенаправлено в орган с соответствующей компетенцией с уведомлением заявителя о перенаправлении обращения. Уведомление об этом должно быть направлено гражданину в тот же семидневный срок.

14. В случае, если обращение поступило в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска в



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
« ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
ГОРОДА ПЯТИГОРСКА

Россия, 357500, г. Пятигорск

пр-кт 40 лет Октября, 19.
Тел. (факс): 8 (8793) 32-38-94;
e-mail: gsp@stomatology-kmv26.ru

письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска по электронной почте (иным каналам связи), ответ на обращение направляется на адрес электронной почты (иного канала связи), указанный в обращении.

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

16. В учреждении не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.

17. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года предоставляются главному врачу ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска.

18. Устные обращения рассматриваются главным врачом, заместителями главного врача, заведующими структурными подразделениями, к которому обратился гражданин в ходе личного приёма.

19. Главный врач ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска проводит личный приём граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Место, дни и часы личного приёма граждан устанавливаются главным врачом. Информация о принятых главным врачом заявителях фиксируется в журнале личного приёма граждан.

20. 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 приёма, о чём делается запись в журнале личного приёма граждан.

21. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящие инстанции или в суд.

Сотрудники ГАУЗ СК «ГСП г. Пятигорска

назначенными за обработку сообщений граждан, поданных с использованием

«Единого портала государственных и муниципальных услуг»

Ф.И.О.	Должность	Адрес электронной почты	Роль в системе
Габриелян Олег Альбертович	Главный врач	gabrieluanoa@stomatologu-kmv26.ru	Руководитель
Чураков Максим Олегович	Заместитель главного врача по МЧ	churakovmo@stomatologu-kmv26.ru	Координатор
Лебедев Геннадий Борисович	Заместитель главного врача по ОМР	lebedevgb@stomatologu-kmv26.ru	Координатор
Меликсетян Лусинэ	Заведующий лечебно-профилактическим отделением №1	meliksetyanlt@stomatologu-kmv26.ru	Исполнитель

Приложение № 2

к приказу № 88 - ОД

от «09» 01 2023

Музенигова Анна Одесевна	Заведующий лечебно-профилактическим отделением №2	muzenigovaao@stomatologu- kmu26.ru	Исполнитель
Арутюнянч Варган Львович	Заведующий лечебно-профилактическим отделением №3	arutjunanvl@stomatologu- kmu26.ru	Исполнитель
Пузикова Людмила Владимировна	Заведующий лечебно-профилактическим детским отделением №1	ruzikova@stomatologu- kmu26.ru	Исполнитель
Серкова Елена Александровна	Заведующий лечебно-профилактическим детским отделением №2	serkovaea@stomatologu- kmu26.ru	Исполнитель
Гуськова Татьяна Николаевна	Заведующий отделением ортопедической стоматологии	guskovahn@stomatologu- kmu26.ru	Исполнитель
Шевченко Татьяна Викторовна	Начальник хозяйственного отдела	shevchenko@stomatologu- kmu26.ru	Исполнитель



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
« ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
ГОРОДА ПЯТИГОРСКА

Россия, 357500, г. Пятигорск

пр-кт 40 лет Октября, 19.
Тел. (факс): 8 (8793) 32-38-94;
e-mail: gsp@stomatology-kmv26.ru

Приложение № 3

к приказу № 88 - ОД

от «09» 01 2023 г.

Порядок

ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента

(утверждён приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. № 1050н)

1. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в медицинской организации и иной организации, осуществляющей медицинскую деятельность на основании соответствующей лицензии (далее соответственно - медицинская документация, медицинская организация).
2. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну 1.
3. Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 2 настоящего Порядка, с медицинской документацией, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 12 настоящего Порядка, является поступление в медицинскую организацию запроса, в том числе в электронной форме, пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 2 настоящего Порядка, о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).
4. Письменный запрос содержит следующие сведения:
 - а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
 - б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента либо лица, указанного в пункте 2 настоящего Порядка;



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
« ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
ГОРОДА ПЯТИГОРСКА

Россия, 357500, г. Пятигорск

пр-кт 40 лет Октября, 19.
Тел. (факс): 8 (8793) 32-38-94;
e-mail: gsp@stomatology-kmv26.ru

- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- е) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 2 настоящего Порядка, желает ознакомиться с медицинской документацией;
- ж) почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;
- з) номер контактного телефона (при наличии).

5. Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно в медицинскую организацию (подразделение, ответственное за обработку входящей корреспонденции). Письменный запрос в электронной форме направляется на электронный адрес медицинской организации.

6. Поступивший письменный запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в медицинской организации. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса работник медицинской организации доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.

7. Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем медицинской организации или уполномоченным заместителем руководителя медицинской организации.

В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 2 настоящего Порядка, информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), работником медицинской организации о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы медицинской организации, а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление.

Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо лицом, указанным в пункте 2 настоящего Порядка, предоставления возможности для



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
« ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
ГОРОДА ПЯТИГОРСКА**

Россия, 357500, г. Пятигорск

пр-кт 40 лет Октября, 19.
Тел. (факс): 8 (8793) 32-38-94;
e-mail: gsp@stomatology-kmv26.ru

ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

8. Ознакомление пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 2 настоящего Порядка, с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы медицинской организации.

9. Перед передачей пациенту, его законному представителю либо лицу, указанному в пункте 2 настоящего Порядка, для ознакомления оригинала медицинской документации до сведения указанного лица в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией. В процессе ознакомления с медицинской документацией пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 2 настоящего Порядка, вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

10. В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 2 настоящего Порядка, с данной медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного работника.

11. Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в стационарных условиях и в условиях дневного стационара, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации, в котором они пребывают.

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации указываются в письменном запросе и заверяются подписью руководителя соответствующего структурного подразделения медицинской организации. Заведующий структурным подразделением медицинской организации обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

12. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
« ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
ГОРОДА ПЯТИГОРСКА

Россия, 357500, г. Пятигорск

пр-кт 40 лет Октября, 19.
Тел. (факс): 8 (8793) 32-38-94;
e-mail: gsp@stomatology-kmv26.ru

13. В случае ведения медицинской документации в форме электронных документов медицинская организация при поступлении письменного запроса пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 2 настоящего Порядка, обязана ознакомить указанное лицо с данной документацией в соответствии с настоящим Порядком.

При необходимости и в целях реализации процедуры ознакомления с медицинской документацией, сформированной в форме электронных документов, медицинская организация предоставляет заверенную копию данной медицинской документации.

1 В соответствии с частью 4 статьи 22 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2021, № 27, ст. 5143).

Пояснения:

- запрос регистрируется, в течение следующих двух дней автор запроса информируется доступными средствами связи, в том числе по телефону, E-mail о дате, начиная с которой в течение 5 рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учётом графика работы ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска, а также о месте в учреждении, в котором будет происходить ознакомление;
- ознакомление с медицинской документацией должно производиться в присутствии работника ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска;
- факт ознакомления должен быть зафиксирован в медицинской документации, и заверен подписью того работника, который присутствовал при ознакомлении;
- Порядок ознакомления полностью применяется и к электронным медицинским документам, ГАУЗ СК «ГСП» г. Пятигорска может предоставить заверенную копию данной запрашиваемой медицинской документации.