



Российская Федерация  
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Оленегорская центральная городская больница»

## П Р И К А З

«13» августа 2021 г.

№ 204/1

г. Оленегорск

*Об организации обратной  
связи с пациентами и работы  
с обращениями граждан*

На основании приказа Министерства здравоохранения Мурманской области от 13.08.2021 № 511 «Об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан» и в целях совершенствования оказания медицинской помощи населению г. Оленегорска, формирования единых подходов к организации обратной связи с пациентами, работе с обращением граждан в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», -

### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить положение об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан в ГОБУЗ «ОЦГБ» (далее – Положение).
2. Назначить ответственным лицом ведущего юрисконсульта - Балакиреву Ж. М. за исполнение положения.
  - 2.1. При отсутствии ответственного работника, указанного в Приказе от 12.07.2021 № 194, обязанности возлагаются на лицо его замещающее.
  - 2.2. Организовать обратную связь с пациентами и работу с обращениями граждан согласно Положению.
  - 2.3. Актуализировать информацию, размещенную на официальных сайтах и стендах Учреждений в срок до 20.08.2021, далее – постоянно.
  - 2.4. Обеспечить контроль исполнения в Учреждениях Положения согласно утвержденному Министерством плану-графику проверок.
  - 2.5. Предоставлять в установленные сроки информацию о результатах проверок в адрес Министерства здравоохранения Мурманской области.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Т.В. Ананьева

Приложение к Приказу № 204/1 от

«13» 08 2021г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями**  
**граждан**

г. Оленегорск

2021г.

# **Порядок рассмотрения обращений граждан в медицинской организации**

## **1. Общие положения**

**Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок)** является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в медицинской организации обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

## **2. Порядок организации приема, регистрации и рассмотрения письменных (электронных) обращений граждан в Учреждении**

2.1. Приказом руководителя Учреждения определяются ответственные лица по работе с обращениями граждан, ответственные за анализ всех поступающих обращений (включая устные) и разработку решений по системным проблемам.

2.2. Информация об организации обратной связи с пациентами и работы с обращениями граждан размещается в доступном месте на стендах и сайте медицинской организации.

2.3. Для предоставления возможности приема обращений в письменной форме, в обязательном порядке указывается подробный почтовый адрес, часы и место приема письменных обращений при самообращении в Учреждение, телефон приемной главного врача, факс, образец заявления.

2.4. Письменные обращения могут приниматься:

- по почте, на почтовый адрес Учреждения и структурных подразделений;
- лично или через курьера;
- на адрес электронной почты и другие официальные интернет-ресурсы Учреждения в форме электронного документа.
- в кабинетах, канцелярии, приёмной руководителя;

2.5. Места для заполнения документов и оформления обращений оборудуются столом, стульями и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.6. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день доставки, в исключительных случаях (время доставки совпадает с окончанием рабочего дня) - на следующий день в «Журнале регистрации обращений граждан» согласно приложению № 1 к настоящему Положению. На лицевой стороне первого листа обращения гражданина указывается дата поступления и регистрационный номер.

После регистрации, письменные (электронные) обращения граждан рассматриваются руководителем Учреждения, и направляются на исполнение ответственным лицам согласно резолюции.

2.7. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

2.8. Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

2.9. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «ФИО» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

2.10. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. В графе «ФИО» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

2.11. В случае подачи обращения при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата, и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением и действующим законодательством.

2.12. Отдельные обращения граждан рассматриваются в Учреждении в следующем порядке:

- 1) если в письменном (электронном) обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;
- 2) если в письменном (электронном) обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным исполнителем сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- 3) если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 4) если в письменном (электронном) обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми

обращениями и при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью руководителя Учреждения о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес Учреждения.

2.13. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, должен быть предоставлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- иные документы, установленные законодательством Российской Федерации, позволяющие лицу действовать от имени заявителя без доверенности.

2.14. Ответственное лицо в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать перед руководителем Учреждения о проведении комиссионной проверки. При положительном решении приказом по Учреждению создается комиссия, утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на обращение с учетом результатов проверки.

2.15. Все обращения граждан рассматриваются не более 30 дней со дня регистрации обращения с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения (если действующим законодательством не установлен более короткий срок рассмотрения). В случаях необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем Учреждения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося о причинах продления рассмотрения обращения.

Уведомление заявителю подписывает руководитель Учреждения, принявший решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

Руководитель Учреждения вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан:

- поручения с пометкой «незамедлительно» исполняются безотлагательно, в течение 1 дня со дня подписания;
- поручения с пометкой «весьма срочно» исполняются в срок не позднее 3 дней со дня регистрации;
- поручения с пометкой «срочно» исполняются не позднее 14 дней со дня регистрации.

2.16. Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предыдущий ему рабочий день.

2.17. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.18. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

2.19. В случае, если ответов по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в том числе врачебную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.20. Руководитель Учреждения, подписавший ответ, несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

2.21. Ответ по результатам рассмотрения обращения предоставляется заявителю лично на руки, через почтовое отправление, либо на указанную заявителем в обращении электронную почту, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

2.22. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

2.23. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов. Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

2.24. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан, не допускается.

2.25. Вопросы работы по обращениям граждан, не установленные данным Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

2.26. Контроль рассмотрения обращений граждан в Учреждении осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

2.27. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в Учреждении, ответственным лицом проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.

2.28. Ежеквартально, в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственное лицо предоставляет информацию с нарастающим итогом по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению в РИСМ МЗМО.

### **3. Срок рассмотрения обращения**

3.1. Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления – до трех дней. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, до семи дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.2. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены до семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

3.3. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

3.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации не более чем на тридцать дней. При этом автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

3.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

### **4. Порядок организации приема устных обращений, работа «Горячей линии» в Учреждении**

4.1. Для предоставления гражданам возможности приема обращений в устной форме, в обязательном порядке, руководителями Учреждений обеспечивается работа «Горячей линии» в соответствии с режимом работы, установленным в Учреждении.

4.2. Руководителем Учреждения приказом по учреждению назначается сотрудник, ответственный за работу «Горячей линии».

4.3. Информация о режиме работы и номере телефона «Горячей линии» размещается на стендах в зоне видимости крупным шрифтом, на главной странице официального сайта Учреждения, а также в официальных группах в социальных сетях.

4.4. Сотрудник, работающий на «Горячей линии» Учреждения, осуществляет устное информирование не более 10 минут, принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

4.5. В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, предлагает гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для него время для устного информирования.

4.6. Рекомендуемый речевой стандарт приема обращения оператором «Горячей линии» Учреждения представлен в приложении № 3 к настоящему Положению.

4.7. При невозможности самостоятельно ответить на содержащийся в устном обращении вопрос, сотрудник «Горячей линии» формирует «карту приема обращения

гражданина» (далее – Карта приема) согласно приложению № 4 к настоящему Положению и передает ответственному лицу для рассмотрения вопроса в соответствии с подпунктом 2.4. пункта 2 настоящего Положения.

4.8. С целью профилактики профессионального (эмоционального) выгорания сотрудников, занятых на приеме звонков от граждан, с ними проводится работа по профилактике профессионального выгорания, с привлечением соответствующего специалиста.

4.9. Личный прием граждан проводится руководителем Учреждения, заместителями руководителя и руководителями структурных подразделений согласно утвержденному руководителем Учреждения графику.

Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приёма, принимаются вне очереди. Во время личного приема заполняется Карта приема в соответствии с приложением № 4 к настоящему Положению.

4.10. Информация по устным обращениям граждан подлежит обязательной регистрации в удобной для работы форме (бумажной или электронной), с указанием ФИО сотрудника, принявшего обращение, даты обращения, ФИО гражданина, адреса, контактного номера и мер, принятых по данному обращению. Обеспечивается ограниченный доступ к информации, содержащей персональные данные, передача данных осуществляется с использованием защищенных каналов связи.

4.11. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в Карте приема. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан письменно. Данная Карта приема передается ответственному лицу и рассматривается как письменное обращение в течение установленного законодательством срока, либо срока, установленного руководителем Учреждения.

## **5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан**

5.1 Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию; - электронной почтой в медицинскую организацию;
- лично в медицинскую организацию; - по телефону.

5.2. При рассмотрении обращения медицинская организация не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. В обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) документ, подтверждающий опеку/попечительство.

5.6. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

### **6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

6.1. В письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

6.2. В обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

6.3. текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

6.5. обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

6.6. 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 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;

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

### **7. Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации, при желании, имеет право:**

7.1. представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

7.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

7.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев предусмотренных действующим законодательством;

7.4. получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

7.5. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

7.6. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

7.8. объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (в том числе ВК);

7.9. получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

7.10. принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

7.11. уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

1) достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

2) четкость в изложении информации;

3) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

4) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

5) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

## **9. Личный прием граждан в медицинской организации**

### **9.1. Организация личного приёма граждан**

Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации и его заместителями (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем медицинской организации.

9.2. В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

9.3. Подготовка документов для приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями возлагается на начальников структурных подразделений (зав. отделениями), к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

9.4. График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации.

9.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.6. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

9.7. Устные обращения гражданина регистрируются. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами из карточки личного приема граждан, заполненной руководством медицинской организации, непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью

9.8. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата обращения (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания; - тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение; - дата и результат рассмотрения;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

9.9. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

9.10. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале.

9.11. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют 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 письменном обращении гражданина вопросов.

9.12. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.13. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.14. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.15. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации осуществляются соответствующим структурным подразделением медицинской организации (уполномоченным лицом), ответственным за работу с обращениями граждан.

#### **10. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации.**

10.1. Приём письменных обращений граждан, поступающие в медицинскую организацию письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются структурным подразделением (уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

10.3. При приеме письменных обращений:

1) проверяется правильность адресности корреспонденции; - сортируются телеграммы;

2) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

3) сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

4) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

10.4. по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

1) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

2) на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

-3) в конвертах, которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

10.5. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником структурного подразделения (или уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

10.6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.7. Регистрация обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, производится работниками структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан, в журнале в срок до трех дней с даты их поступления.

10.8. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется работниками структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал.

10.9. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал.

10.10. Работники структурного подразделения (уполномоченное лицо), ответственного за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

10.11. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

10.12. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю медицинской организации.

10.13. При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

10.14. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- 1) принятии к личному рассмотрению;
- 2) передаче на рассмотрение заместителям руководителя медицинской организации;
- 3) направлении в другие организации и учреждения; - приобщении к ранее поступившему обращению;
- 4) сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения; - сообщении гражданину о прекращении переписки;
- 5) списании «В дело».

10.15. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.16. О ходе работы с обращениями граждан, поступившими на рассмотрение в медицинскую организацию 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, Генеральной 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 руководителю медицинской организации.

10.17. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

10.18. Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. 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.

10.19. Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются в структурное подразделение (уполномоченному лицу), ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

10.20. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения подписывается руководителем. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, а также за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители и лицо, подписавшее ответ.

10.21. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.22. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо) медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.23. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем медицинской организации или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

10.24. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ автору.

10.24. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

10.25. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

10.26. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.27. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10.28. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель медицинской организации.

10.29. 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.

10.30. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале медицинской организации.

10.31. Перед передачей ответов заявителям на отправку работник структурного подразделения, ответственный за работу по регистрации обращений граждан (уполномоченное лицо), проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

10.32. Оформленные надлежащим образом ответы передаются в структурное подразделение (уполномоченному лицу) медицинской организации, ответственное за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

10.33. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется соответствующим структурным подразделением (уполномоченным лицом) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.34. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в структурном подразделении (уполномоченным лицом), ответственном за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

10.34. Оформление дел для архивного хранения обращения граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

### **11. Результаты рассмотрения обращений граждан Конечными результатами рассмотрения обращения являются:**

11.1 Ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

11.2.отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

11.3. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата

рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## **12. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию**

12.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

12.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

12.3. Заместители руководителя медицинской организации обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

12.4. Организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

Структурное подразделение (уполномоченное лицо) ответственное за работу с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

## **13. Организация контроля за исполнением Порядка**

13.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

13.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- 1) постановку поручений по исполнению обращений на контроль; - сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- 2) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- 3) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- 4) снятие обращений с контроля.

13.3. Соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо) медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию в соответствии с поручением руководителя медицинской организации.

13.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган.

13.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.6. Соответствующее структурное подразделение медицинской организации (уполномоченное лицо), ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, руководителю медицинской организации.

13.7. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

1) истечение срока исполнения обращения;

2) поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

13.8. 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, составляющих охраняемую законом тайну, влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.9. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в медицинскую организацию, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью медицинской организации по работе с обращениями граждан.



**Форма мониторинга работы с обращениями граждан и общественных организаций**

| Информационно-аналитическая справка о работе по рассмотрению обращений граждан и общественных организаций за (период) в (наименование организации) с нарастающим итогом. |  |                   |   |           |           |
|--|--|-------------------|---|-----------|-----------|
|  | Общее количество   | % от общего числа | сравнение с аналогичным периодом предыдущего года (%) | Первичных | Повторных |
| <b>1.</b>  | Общее количество поступивших обращений   |                   |   |           |           |
| <b>2.</b>  | Общее количество коллективных обращений  |                   |   |           |           |
| <b>3.</b>  | Количество обращений, направленных по принадлежности                             |                   |   |           |           |
| <b>4.</b>  | Распределение поступивших обращений по тематикам:                                |                   |   |           |           |
| 4.1.   | Организация оказания медицинской помощи  |                   |   |           |           |
| 4.2.   | Лекарственное обеспечение  |                   |   |           |           |
| 4.3.   | Кадровое обеспечение   |                   |   |           |           |
| 4.4.   | Материально-техническое обеспечение  |                   |   |           |           |
| 4.5.   | Информационное обеспечение   |                   |   |           |           |
| 4.6.   | Вопросы оплаты труда работников здравоохранения                                  |                   |   |           |           |
| 4.7.   | Благодарности  |                   |   |           |           |
| 4.8.   | Другое (с указанием наименования)  |                   |   |           |           |
| <b>5.</b>  | Количество личных приемов граждан, проведенных руководителями и их заместителями |                   |   |           |           |
| <b>6.</b>  | Количество человек, принятых в рамках личных приемов                             |                   |   |           |           |
| <b>7.</b>  | Распределение обращений, поступивших в рамках личных приемов по тематикам:       |                   |   |           |           |
| 7.1.   | Организация оказания медицинской помощи  |                   |   |           |           |
| 7.2.   | Лекарственное обеспечение  |                   |   |           |           |
| 7.3.   | Кадровое обеспечение   |                   |   |           |           |
| 7.4.   | Материально-техническое обеспечение  |                   |   |           |           |
| 7.5.   | Информационное обеспечение   |                   |   |           |           |
| 7.6.   | Вопросы оплаты труда работников здравоохранения                                  |                   |   |           |           |
| 7.7.   | Благодарности  |                   |   |           |           |
| 7.8.   | Другое (с указанием наименования)  |                   |   |           |           |
| <b>8.</b>  | Отправитель обращения  |                   |   |           |           |
| <b>9.</b>  | Распределение по населенным пунктам  |                   |   |           |           |

### Рекомендованный речевой стандарт приема обращения оператором «Горячей линии» Учреждения

1. Отчетливо и выразительно представьтесь согласно сценарию.

Стандартная форма представления:

- *«Горячая линия» (наименование Учреждения)*
- *Здравствуйте/Доброе утро (день, вечер)*
- *Меня зовут ...Имя оператора*
- *Уведомить о записи разговора*
- *Как я могу к Вам обращаться, для удобства общения? Как Вас зовут?*
- *Имя заявителя, я Вас внимательно слушаю. Чем я могу Вам помочь?*

2. Выслушать заявителя, определить суть проблемы, уточнить информацию.

Этот этап наиболее важен для уточнения правильности понимания воспринятой информации. Уточнение, уяснение необходимо для того, чтобы собеседники четко осознавали, что они говорят об одном и том же предмете, причем достаточно точно представляют себе точку зрения друг друга.

На данном этапе основными фразами будут следующие:

- *Не могли бы Вы повторить?*
- *Я правильно вас поняла, вы хотите, чтобы ....?*

3. Решить обозначенную проблему в рамках компетенции.

На данном этапе основными фразами будут следующие:

- *Да, сейчас все Вам объясню...*
- *Сейчас постараюсь Вам помочь...*

4. Завершение беседы.

Необходимо поинтересоваться у собеседника, остались ли у него ещё вопросы, если да, то ответить на них.

Основными фразами будут следующие:

- *Спасибо за обращение в нашу поликлинику. Хорошего дня!*
- *До свидания всего доброго вам!*
- *Будьте здоровы. Всего хорошего!*

Основной принцип работы оператора: доброжелательность.

В любой ситуации оператор остается вежливым и доброжелательным. Он не может повышать тон или разговаривать раздраженно.

---

## Карта приема обращения гражданина

|   |  |                               |                 |
|---|--|-------------------------------|-----------------|
| <b>Дата приема:</b>                     |  | <b>Регистрационный номер:</b> |                 |
| <b>ФИО</b>                              |  |                               |                 |
| <b>Адрес</b>                            |  |                               | <b>Телефон:</b> |
| <b>Социальная категория</b>             |  |                               |                 |
| <b>Документ удостоверяющий личность</b> | <b>Серия            №</b>  | <b>Кем выдан:</b>             |                 |
|   | <b>Дата выдачи:</b>  |                               |                 |
| <b>Содержание обращения</b>             |  |                               |                 |
|   | <b>Принято письменное обращение</b>                              | <b>Всего листов:</b>          |                 |
| <b>Лицо ведущее личный приём</b>        |  |                               | <b>Контроль</b> |
|   | (должность, ФИО)   |                               |                 |
| <b>Результаты приема</b>                |  |                               |                 |
|   | <b>Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа</b> |                               |                 |
|   | <i>На получение устного ответа согласен</i>                      |                               |                 |
|   |  | (подпись гражданина)          |                 |

Форма

Электронный лист проблем и предложений

| № п/п                     | Дата внесения информации | Проблема/предложение  | Дата рассмотрения проблемы/предложения | Результат рассмотрения проблемы/предложения   |
|---------------------------|--------------------------|---|--|---|
| <i>Пример заполнения:</i> |                          |   |  |   |
| 1.                        | 12.05.2021               | <i>В туалете на 3-м этаже отсутствует мыло и туалетная бумага</i> | 13.05.2021                             | <i>Размещены мыло и туалетная бумага.<br/>Разработан график контроля за порядком в туалетах</i> |
| 2.                        | 30.06.2021               | .....   |  |   |

### **Информация обязательная для размещения на официальных сайтах и стендах Учреждений**

- 1) О медицинской организации:
  - полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;
  - дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);
  - структура и органы управления;
  - режим и график работы Учреждения, а также структурных подразделений, с учетом праздничных (выходных) дней и действующей эпидемиологической ситуации;
  - правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
  - контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, «Горячей линии», адреса электронной почты;
  - график приема граждан руководителем, заместителями, дежурными администраторами Учреждения и иными уполномоченными лицами с указанием телефона.
- 2) О порядке записи на прием к врачам.
- 3) О порядке ведения «листов ожидания».
- 4) О порядке работы с обращениями граждан.
- 5) Об адресах и контактных телефонах вышестоящих и контролирующих органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
- 6) О страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.
- 7) О правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья.
- 8) О медицинской деятельности медицинской организации:
  - о свидетельстве государственной регистрации медицинской организации;
  - о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);
  - о видах медицинской помощи;
  - о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
  - о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
  - о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;
  - о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации и профилактических медицинских осмотров населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;
  - о порядке проведения вакцинации;
  - о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;
  - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;
  - о правилах и сроках госпитализации;
  - о правилах предоставления платных медицинских услуг;
  - о перечне оказываемых платных медицинских услуг;

- о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов).

9) О медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):

- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;

- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);

- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

- график работы и часы приема медицинского работника.

10) О вакантных должностях.

11) О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения.

12) О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей.

13) О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций.

14) О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой.

15) О противодействии коррупции.

16) О возможности ознакомления с нормативными правовыми актами на бумажном носителе в регистратуре (фронт-офисе).

17) О маршрутизации пациентов в условиях конкретной поликлиники (медицинской организации).

18) О внеочередном приеме (оказании медицинской помощи) отдельных категорий граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

19) О профилактике и здоровом образе жизни.

20) Об участии в создании и тиражировании Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь «Бережливая поликлиника» (паспорта проектов, планы мероприятий, карты процессов, достигнутые результаты).

21) О реализации мероприятий в рамках региональных проектов, направленных на достижения целей и задач национальных проектов (с размещением фирменных логотипов НП «Здравоохранение» и «Демография»).

22) О реализации мероприятий региональной программы модернизации первичного звена здравоохранения.

23) Иная информация, которая размещается, публикуется по решению руководителя Учреждения и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.