



ПРАВИТЕЛЬСТВО СЕВАСТОПОЛЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
Государственное автономное учреждение здравоохранения города Севастополя  
«Центр лечебной физкультуры, спортивной медицины  
и медицинской профилактики»

---

ПРИКАЗ

«27» января 2021

№ 18/3

О комиссии по рассмотрению обращений (жалоб)  
по вопросам, связанным с оказанием  
медицинской помощи гражданам  
в ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП»

С целью организации в ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП» работы с обращениями (жалобами) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать комиссию по рассмотрению обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в ГАУЗГС «Центр лечебной физкультуры, спортивной медицины и медицинской профилактики».

2. Утвердить «Положение о комиссии по рассмотрению обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП». (Приложение №1)

3. Утвердить состав комиссии по рассмотрению обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в ГАУЗГС «Центр лечебной физкультуры, спортивной медицины и медицинской профилактики»:

Председатель  
комиссии:

Ведущий юрисконсульт

Половкова В.В.

Секретарь комиссии:

Врач-методист

Шаблова С.А.

Члены комиссии:

Председатель профсоюзного  
комитета, врач-хирург

Бабюк Т.В.

Заведующий Центром  
спортивной медицины  
и медицинской реабилитации

Семин С.В.

Врачи специалисты по  
необходимости

4. В своей работе комиссии руководствоваться Положением «О комиссии по рассмотрению обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

*Денисова*

Т.С. Денисова

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ С ОКАЗАНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ В ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ «ЦЕНТР ЛЕЧЕБНОЙ ФИЗКУЛЬТУРЫ, СПОРТИВНОЙ МЕДИЦИНЫ И МЕДИЦИНСКОЙ ПРОФИЛАКТИКИ»

#### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение предназначено для организации деятельности комиссии по рассмотрению обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам (далее-комиссия) в Государственном автономном учреждении здравоохранения города Севастополя «Центр лечебной физкультуры, спортивной медицины и медицинской профилактики» (далее - ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП»).

1.2. Комиссия в своей работе руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 05.05.2012 г. № 502 «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15.10.2012 г. № 414н «Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством здравоохранения Российской Федерации государственной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»;

- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 785н "Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности";
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23 октября 2020 г. № 1144н «Об утверждении порядка организации оказания медицинской помощи лицам, занимающимся физической культурой и спортом (в том числе при подготовке и проведении физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий), включая порядок медицинского осмотра лиц, желающих пройти спортивную подготовку, заниматься физической культурой и спортом в организациях и (или) выполнить нормативы испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)» и форм медицинских заключений о допуске к участию в физкультурных и спортивных мероприятиях».

## II. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ В СООТВЕТСТВИИ С НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ, ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ С ОКАЗАНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ В ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП»

2.1. Основанием для рассмотрения обращения (жалобы) гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте;
- электронной почтой;
- лично;
- на официальный сайт учреждения.

2.2. Рассмотрению подлежат обращения граждан, содержащие наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, с изложением сути предложения, заявления или жалобы.

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.

2.3. 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:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность – для физических лиц;
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность либо доверенность, в соответствии с которыми такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя – для юридических лиц.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

### **III. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ С ОКАЗАНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ В ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП»**

#### **3.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):**

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

### **IV. СРОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ С ОКАЗАНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ В ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП»**

**4.1.** Срок регистрации письменных обращений с момента поступления – в течении одного рабочего дня.

**4.2.** Общий срок рассмотрения обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации обращения.

**4.3.** В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом (заместителем главного врача) не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения заявителю письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

**4.4.** При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП», 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.

## V. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ С ОКАЗАНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ В ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП»

5.1. Местонахождение: 299040, г. Севастополь, ул. Маршала Геловани д.24 ГАУЗГС «Центр лечебной физкультуры, спортивной медицины и медицинской профилактики».

5.2. Почтовый адрес: для направления документов и письменных обращений: 299040, г. Севастополь, ул. Маршала Геловани д.24 ГАУЗГС «Центр лечебной физкультуры, спортивной медицины и медицинской профилактики».

5.3. Электронный адрес: для направления обращений: sevfizdispan@mail.ru

5.4. Контактные телефоны: для справок: +79788085600, +7(8692)678706

## VI. ФУНКЦИИ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ С ОКАЗАНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ В ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП»

6.1. Результатами рассмотрения обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП» являются:

- рассмотрение обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в ГАУЗГС «Центр лечебной физкультуры, спортивной медицины и медицинской профилактики» с предоставлением ответа на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

6.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа.

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

## VII. ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ И ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ С ОКАЗАНИЕМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ В ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП»

7.1. Комиссия по рассмотрению обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП» (далее - комиссия) создается на основании приказа главного врача ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП».

7.2. Положение о комиссии, регламентирующее цели, задачи и функции комиссии, порядок работы, учета и представления отчетности по итогам деятельности и состав комиссии утверждаются главным врачом ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП».

7.3. Комиссия состоит из председателя, секретаря и членов комиссии.

7.4. Председателем комиссии назначается ведущий юрисконсульт ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП».

7.5. Председатель комиссии несет ответственность за организацию работы комиссии, своевременность, обоснованность и достоверность принятых решений комиссии.

7.6. В состав комиссии включаются: заведующий Центром спортивной медицины и медицинской реабилитации, председатель профсоюзного комитета, врачи-специалисты из числа работников медицинской организации.

7.7. Секретарь комиссии осуществляет следующие функции:

- составление протоколов заседаний комиссии;

- подготовка материалов для заседания комиссии;

- уведомление членов комиссии о дате и времени проведения заседания комиссии;

- ведение протоколов заседаний комиссии;

- оформление ежеквартальных и годового отчетов по работе комиссии;

- организация хранения материалов работы комиссии.

7.8. Заседания комиссии проводятся один раз в месяц для оценки рассмотрения обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП» при наличии жалоб и обращений граждан.

В случае необходимости по решению главного врача ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП» могут проводиться внеплановые заседания комиссии.

7.9. Решение комиссии считается принятым, если его поддержало две трети членов комиссии.

7.10. Каждое заседание комиссии оформляется в виде протокола, который содержит следующие сведения:

- дата проведения заседания комиссии;

- список членов комиссии, присутствовавших на заседании;

- перечень обсуждаемых вопросов;

- решения комиссии и их обоснование.

7.11. Комиссия проводит ежеквартальный анализ оценки рассмотрения обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в ГАУЗГС «Центр лечебной физкультуры, спортивной медицины и медицинской профилактики» с предложениями по оптимизации работы.

7.12. Обжалование результатов решений комиссии проводится в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

7.13. Контроль за деятельностью комиссии осуществляют главный врач ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП».

Приложение № 1  
к Положению о комиссии по  
рассмотрению обращений  
(жалоб) по вопросам, связанным  
с оказанием медицинской  
помощи гражданам в  
ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП»

**План-график  
проведения заседаний комиссии  
по рассмотрению обращений (жалоб) по вопросам, связанным  
с оказанием медицинской помощи гражданам  
в ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП»**

№ п/п	Месяц	Ответственный	Отметка о выполнении	Примечание
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				