

Министерство здравоохранения Ярославской области  
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
Ярославской области  
"ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ  
ПОЛИКЛИНИКА"

ПРИКАЗ

«10» апреля 2024 г.

№ 67

Об утверждении Положения  
о порядке организации работы  
по рассмотрению обращений граждан  
в ГБУЗ ЯО "ЯОСП"

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 25.12.2023) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2024); Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей"; приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них"; приказом Минздрава России от 14.09.2020 № 972н (ред. от 12.11.2021) "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений"; приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", **приказываю:**

1. Утвердить Положение о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в ГБУЗ ЯО "ЯОСП".

2. Заместителю главного врача по медицинской части Бирбучуковой И.С.:

2.1. Ввести в действие в ГБУЗ ЯО "ЯОСП" не позднее 01.06.2024 Положение о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в ГБУЗ ЯО "ЯОСП", утвержденное настоящим приказом.

2.2. Издавать необходимым тиражом формы журналов:

- учёта обращений граждан (приложение № 1 Положения, утвержденного

настоящим приказом);

- личного приёма граждан по вопросам, относящимся к полномочиям медицинской организации (приложение № 2 Положения, утвержденного настоящим приказом);
- учёта приёма запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них (приложение № 3 Положения, утвержденного настоящим приказом).

3. Признать утратившим силу с даты подписания настоящего приказа Порядок обращения граждан в ГБУЗ ЯО "Ярославская областная стоматологическая поликлиника", утвержденное главным врачом 01.04.2019.

4. Секретарю руководителя Коковкиной А.В. ознакомить с настоящим приказом под подпись заведующих: отделения хирургической стоматологии № 1, отделений терапевтической стоматологии №№ 1 и 2, отделения лечебно-хирургической стоматологии № 1; заместителя главного врача по детской стоматологии.

5. Заведующим: отделения хирургической стоматологии № 1, отделений терапевтической стоматологии №№ 1 и 2, отделения лечебно-хирургической стоматологии № 1, ортопедической стоматологии №№ 1 и 2, ортодонтического (детское) ознакомить под подпись врачей-стоматологов и зубных врачей с разделами 7 и 8 Положения о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в ГБУЗ ЯО "ЯОСП", утвержденного пунктом 1 настоящего приказа.

6. Заместителю главного врача по детской стоматологии ознакомить под подпись врачей-стоматологов и зубных врачей отделения лечебно-хирургической стоматологии № 2 (детства) с разделами 7 и 8 Положения о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в ГБУЗ ЯО "ЯОСП", утвержденного пунктом 1 настоящего приказа.

7. Определить место хранения приказа – отдел кадров учреждения.

8. Контроль за исполнением приказа оставляю за заместителем главного врача по медицинской части и заместителем главного врача по детской стоматологии.

Главный врач



Е. В. Дробышева

Утверждено  
приказом руководителя  
ГБУЗ ЯО "ЯОСП"  
от "10" 04. 2024 г. № 64

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке организации работы**  
**по рассмотрению обращений граждан**  
**в ГБУЗ ЯО "ЯОСП"**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации рассмотрения в ГБУЗ ЯО "ЯОСП" (далее - медицинская организация):

- ✓ обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан;
- ✓ обращений (жалоб) по оказанию платных медицинских услуг;
- ✓ выдачи справок и медицинских заключений, а также о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них;
- ✓ обращения пациента либо его законного представителя с целью ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 25.12.2023) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2024); Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей"; приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них"; приказом Минздрава России от 14.09.2020 № 972н (ред. от 12.11.2021) "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений"; приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента".

1.3. Работники медицинской организации, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.4. Делопроизводство по обращениям осуществляется секретарём руководителя, делопроизводителем.

1.5. Работники медицинской организации, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

## 2. Основные понятия и порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в медицинскую организацию в письменной либо устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или запрос;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию организации оказания первичной медико-санитарной специализированной стоматологической помощи, оказываемой в амбулаторных условиях ГБУЗ ЯО "ЯОСП";

3) заявление - сообщение о нарушениях, недостатках в работе работников учреждения при оказании первичной медико-санитарной специализированной стоматологической помощи;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, законных интересов как пациента либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) запрос – просьба о выдаче чего-либо.

2.2. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу медицинской организации: 150040, г. Ярославль, ул. Чайковского, д. 47.

2.3. Адрес медицинской организации для самостоятельной подачи письменных обращений: г. Ярославль, ул. Чайковского, д. 47, приемная главного врача.

Режим приема обращений:

понедельник - четверг с 8 час. 00 мин. до 16 час. 45 мин.,

пятница с 8 час. 00 мин. до 15 час. 45 мин.,

перерыв с 12 до 13 час.

Суббота, воскресенье, праздничные дни – нет приема обращений.

2.4. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу официальной электронной почты ГБУЗ ЯО "ЯОСП": [stoma.yaosp@yarregion.ru](mailto:stoma.yaosp@yarregion.ru), путем заполнения специальной формы на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети интернет: [yaosp.ru](http://yaosp.ru).

2.5. Обращения в устной форме озвучиваются через электронную книгу жалоб и предложений ГБУЗ ЯО «ЯОСП», размещенную на 1 этаже основного корпуса учреждения (ул. Чайковского, д. 47).

В устном обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); фамилию, имя, отчество и должность должностного лица ГБУЗ ЯО «ЯОСП»; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, и отметку о требовании личного получения; излагает суть предложения, заявления или жалобы.

При игнорировании заявителем абзаца 2 настоящего пункта обращение в устной форме не подлежит регистрации в журнале учета обращений граждан (приложение № 1 настоящего Положения) и рассмотрению по существу, о чём ему сообщается в устной форме.

2.6. Порядок приема обращений граждан и график личного приема граждан размещаются на информационных стендах и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

### 3. Прием и регистрация обращения

3.1. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, секретарем руководителя:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются).

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления в медицинскую организацию, за исключением поступления запроса на ознакомление с медицинской документацией, который регистрируется в течение рабочего дня (пункт 8.5 настоящего Положения).

### 4. Организация рассмотрения обращений

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.2. Обращение подлежит направлению в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией если в нем содержатся сведения о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающим или совершившим.

4.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника медицинской организации, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не подлежит прочтению, не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы или запроса, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.6. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель медицинской организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6.1. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ГБУЗ ЯО "ЯОСП" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.7. В случае если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня его регистрации в медицинской организации обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.8. Письменное обращение, поступившее в медицинскую организацию, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, главный врач, или лицо его замещающее, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его

рассмотрения заявителя.

4.9. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись главному врачу. После подписания ответа на обращение он передается для последующей отправки адресатам почтой.

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

4.11. Ответ на обращение подписывается главным врачом либо уполномоченным на то лицом.

## 5. Организация личного приема

5.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям медицинской организации, осуществляется руководителем медицинской организации и его заместителями в соответствии с графиком личного приема.

5.2. Запись на личный приём осуществляется через приёмную главного врача по номеру телефона 8(4852) 50-06-34 либо через электронную книгу жалоб и предложений ГБУЗ ЯО «ЯОСП».

Организацию личного приема граждан осуществляет секретарь руководителя путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководителем медицинской организации;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от уполномоченных лиц медицинской организации, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, необходимых материалов к приему (краткой справки по обращению с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Содержание устного обращения секретарем руководителя заносится в журнал личного приёма граждан по вопросам, относящимся к полномочиям

медицинской организации (приложение № 2 настоящего Положения). 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, о чем делается запись в журнале личного приёма граждан по вопросам, относящимся к полномочиям медицинской организации. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, который подлежит регистрации.

5.5. Работники, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

5.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## 6. Порядок рассмотрения обращений (жалоб) по оказанию платных медицинских услуг

6.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является письменное обращение, предоставленное в приёмную главного врача учреждения лично или направленное посредством почтовой связи по адресу: 150040, г. Ярославль, ул. Чайковского, д. 47.

6.2. График приёма личных обращений указан в пункте 2.3 настоящего Положения).

6.3. В письменном обращении заявитель указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

6.4. Срок рассмотрения обращения (жалобы) по оказанию платных медицинских услуг 10 календарных дней.

6.5. Основания для отказа в рассмотрении обращения (жалобы) отражены в разделе 4 настоящего Положения.



7. Порядок организации выдачи ГБУЗ ЯО «ЯОСП»  
справок и медицинских заключений,  
а также о предоставлении медицинских документов (их копий)  
и выписок из них

7.1. Справки и медицинские заключения выдаются при наличии в ГБУЗ ЯО «ЯОСП» письменного согласия пациента или его законного представителя на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, в том числе после смерти пациента, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

Категории лиц, которым могут быть выданы справки и медицинские заключения при соблюдении выше указанных требований - пациент, его законный представитель либо супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сёстры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем (далее по тексту – заявитель).

7.2. Порядок истребования документов.

7.2.1. Справки и медицинские заключения, а также медицинские документы (их копии) или выписки из них, выдаются заявителю при личном обращении и при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

7.2.2. Для получения медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо законный представитель представляет соответствующий запрос на бумажном носителе (при личном обращении или по почте), либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанный в порядке, предусмотренном ч. 2 Порядка, утвержденного приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н.

Запрос составляется в свободной форме и содержит:

1) сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии); реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе;

3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) ответа;

5) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

В случае отсутствия в запросе сведений, указанных выше, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, секретарь руководителя в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса (шаблон ответа - приложение № 4).

7.4. Оформление справок и медицинских заключений, а также подборку медицинских документов (их копий) или выписок из них производит заведующий соответствующего отделения, по пациентам лечебно-хирургического отделения № 2 (детства) – заместителем главного врача по детской стоматологии.

7.4.1. Справки оформляются (формируются) в произвольной форме на основании записей в медицинской документации и выдаются на бумажном носителе с проставлением штампа медицинской организации, подписываются исполнителем, заверяются его личной печатью врача и печатью медицинской организации.

Справки могут содержать следующие сведения:

- а) о факте обращения пациента за медицинской помощью;
- б) об оказании пациенту медицинской помощи в медицинской организации;
- в) о факте прохождения пациентом медицинского освидетельствования, медицинских осмотров, медицинского обследования и (или) лечения, профилактического медицинского осмотра или диспансеризации;
- г) о наличии (отсутствии) у пациента заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;
- д) об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием;
- е) о наличии (отсутствии) медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;
- ж) иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию пациенту медицинской помощи в медицинской организации.

Медицинские заключения и справки на бумажном носителе выдаются законным представителям, указанным в части 2 статьи 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ, при предъявлении документа, удостоверяющего

личность законного представителя, а также документа, подтверждающего полномочия законного представителя.

7.4.2. Медицинские заключения на бумажном носителе оформляются с проставлением штампа медицинской организации, подписываются врачами, участвующими в вынесении медицинского заключения, руководителем медицинской организации, заверяются личными печатями врачей и печатью медицинской организации. В случае вынесения медицинского заключения врачебной комиссией медицинской организации медицинское заключение также подписывается членами и руководителем врачебной комиссии.

Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования пациента, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья пациента, включая:

- а) описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов;
- б) оценку обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов;
- в) обоснованные выводы:
  - о наличии (отсутствии) у пациента заболевания (состояния), факторов риска развития заболеваний;
  - о наличии медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;
- г) иные сведения, касающиеся состояния здоровья пациента и оказания ему медицинской помощи.

7.4.3. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме на бланке медицинской организации, подписывается заведующим, заверяется печатью медицинской организации и выдается пациенту (его законному представителю).

Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой "Копия верна", подписью заведующего, с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью.

При формировании медицинской документации в форме электронных документов медицинская организация по запросу изготавливает на бумажном носителе копии электронных медицинских документов и выписки из них, заверяет в порядке, указанном в абзаце выше.

В случае направления запроса пациентом либо его законным представителем о предоставлении оригиналов следующих медицинских документов заявителю

предоставляется их копия или выписка из них, за исключением случаев формирования указанных медицинских документов в форме электронных документов:

- 1) медицинская карта стоматологического пациента;
- 2) медицинская карта ортодонтического пациента.

Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, фото-, киноизображения) или цифровые изображения на цифровых носителях (CD- и DVD-дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа), в случае указания на необходимость их предоставления в запросе, и при условии наличия соответствующих архивных данных.

#### 7.5. Сроки выдачи документов.

7.5.1. Медицинские заключения и справки выдаются в срок, не превышающий 3 рабочих дня после окончания медицинских мероприятий, указанных в абзаце 2 пункта 7.4.2.

7.5.2. Срок выдачи медицинских документов (их копий) или выписок из них 30 календарных дней.

В случае нахождения пациента на лечении в условиях дневного стационара выписка из медицинских документов, а также копий медицинских документов или выписок из них предоставляются пациенту либо его законному представителю в суточный срок с момента обращения.

7.6. В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

7.7. Сведения о выдаче справки, медицинского заключения либо их дубликатов, а также медицинских документов (их копий) или выписок из них вносятся в заведующими отделений или заместителем главного врача по детской стоматологии медицинскую документацию пациента.

7.8. Секретарь руководителя при поступлении запроса о выдаче медицинских документов (их копий) и выписок из них, осуществляет:

- 1) регистрацию запросов в день их поступления в медицинскую организацию в

журнале приёма запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них (приложение № 3 настоящего Положения);

2) хранение поступивших запросов;

3) оформление копий медицинских документов;

4) выдачу медицинских документов (их копий) и выписок из них, а также направление электронных документов;

5) ведение, в том числе в электронной форме, журнала приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них.

#### 8. Порядок организации обращения пациента либо его законного представителя с целью ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента

8.1. Пациент либо его законный представитель (далее по тексту – заявитель) имеет право непосредственно знакомиться со своей медицинской документацией.

При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент либо его законный представитель имеет право знакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приёма. Основание: устный запрос лечащему врачу.

8.2. Категории лиц, указанные во втором абзаце пункта 7.1 имеют право знакомиться с медицинской документацией при соблюдении требований первого абзаца пункта 7.1.

8.3. Основаниями для ознакомления заявителя является поступление в медицинскую организацию запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

Письменный запрос должен содержать следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента либо лица, указанного во втором абзаце пункта 7.1 настоящего Положения;

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 заявитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

ж) почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;

з) номер контактного телефона (при наличии).

8.4. Заявитель предоставляет лично письменный запрос в приёмную главного врача ГБУЗ ЯО «ЯОСП» или направляет его посредством почтовой связи по адресу: 150040, г. Ярославль, ул. Чайковского, д. 47. Письменный запрос в электронной форме, подписанный заявителем (простой или усиленной неквалифицированной, или квалифицированной электронными подписями) может быть направлен на электронный адрес ГБУЗ ЯО «ЯОСП»: [stoma.yaosp@yarregion.ru](mailto:stoma.yaosp@yarregion.ru).

График приёма запросов письменных запросов на бумажном носителе указан в пункте 2.3 настоящего Положения.

Устные запросы секретарём руководителя не принимаются.

8.5. Секретарь руководителя в течение рабочего дня регистрирует поступивший письменный запрос в журнале учета обращений граждан (приложение № 1 настоящего Положения).

В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса секретарь руководителя доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос (заявитель), о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.

8.6. Рассмотрение письменных запросов осуществляется главным врачом медицинской организации или одним из его заместителей (по медицинской части либо по детской стоматологии).

В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса заявитель информируется доступными средствами связи секретарем руководителя 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 заявителем предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

*Пример: запрос поступил в понедельник. В течение вторника и среды идет информирование о дате ознакомления, которая не может превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.*

8.7. Ознакомление заявителя с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации в присутствии секретаря руководителя, с

учетом графика работы медицинской организации.

Перед передачей заявителю 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 заявитель вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

8.8. Сведения об ознакомлении вносятся в медицинскую документацию секретарём руководителя: указывается дата поступления письменного запроса, дата 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.

*Пример: "01.04.2024 поступил запрос от Иванова Ивана Ивановича об ознакомлении с его медицинской картой. 12.04.2024 он ознакомлен с записями в карте секретарем руководителя Петровым Петром Петровичем".*

*Запись подписывается секретарем руководителя.*

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

В письменном запросе указываются сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в условиях дневного стационара. Запрос заверяется подписью заведующего хирургического отделения.

8.10. При необходимости и в целях реализации процедуры ознакомления с медицинской документацией, сформированной в форме электронных документов, ГБУЗ ЯО «ЯОСП» предоставляет заверенную копию данной медицинской документации.

Приложение № 1  
к положению порядке  
организации работы по  
рассмотрению обращений  
граждан в ГБУЗ ЯО "ЯОСП"

Министерство здравоохранения Ярославской области  
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
Ярославской области  
"ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА"

**ЖУРНАЛ  
учёта обращений граждан**

Начат «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Окончен «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.





#### Указания по заполнению журнала

В графу 1 журнала вносится регистрационный номер, который состоит из первой букв фамилии автора и порядкового номера по журналу, а в случае если обращение коллективное - начальные буквы «Колл», дата регистрации обращения.

В графу 3 журнала вносится запись, откуда поступило обращение: непосредственно от гражданина, из других организаций, в том числе из органов управления здравоохранения, администрации муниципального образования, региона и т.д.

В графу 5 журнала вносится информация об исполнителе обращения в соответствии с резолюцией главного врача

В графе 7 ставится подпись исполнителя за получение обращения. Так же отмечается передача обращения гражданина на рассмотрение другому исполнителю.

В графу 8 журнала вносится информация о результатах рассмотрения обращения, перечисляются все документы, подготовленные исполнителем в ходе рассмотрения обращения: письма-запросы в другие организации, письма-ответы, переписка о продлении срока рассмотрения и т.д.

В графу 9 журнала вносится дополнительная информация, в том числе отметка о подшивке в дело или уничтожении.

Приложение № 2  
к положению порядке  
организации работы по  
рассмотрению обращений  
граждан в ГБУЗ ЯО "ЯОСП"

Министерство здравоохранения Ярославской области  
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
Ярославской области  
"ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА"

## ЖУРНАЛ

учета личного приёма граждан по вопросам,  
относящимся к полномочиям медицинской организации

Начат «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Окончен «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



Приложение № 3  
к положению порядке  
организации работы по  
рассмотрению обращений  
граждан в ГБУЗ ЯО "ЯОСП"

Министерство здравоохранения Ярославской области  
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
Ярославской области  
"ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА"

## ЖУРНАЛ

приёма запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них

Начат «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Окончен «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



Приложение № 4  
к положению порядке  
организации работы по  
рассмотрению обращений  
граждан в ГБУЗ ЯО "ЯОСП"

Министерство здравоохранения  
Ярославской области  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ  
« ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ  
СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»  
ГБУЗ ЯО «ЯОСП»  
ОКПО 36989127 ОГРН 1197627008336  
ИНН/КПП 7604355200/760401001  
ул. Чайковского, д.47, г. Ярославль, 150040  
Тел. 8(4852) 25-04-02  
e-mail: [stoma.yaosp@yarregion.ru](mailto:stoma.yaosp@yarregion.ru)  
сайт: <http://yaosp.ru/>

---

*фамилия, имя и отчество заявителя*

---

*адрес*

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. исх. № \_\_\_\_\_  
вх. « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

*Уважаемый имя и отчество заявителя!*

В Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ярославской области "Ярославская областная стоматологическая поликлиника" от Вас поступил запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них.

Согласно пункту 2 Порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, утвержденного приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 789н, данный запрос составляется в свободной форме и должен содержать:

1) сведения о пациенте:

- а) фамилия, имя, отчество (при наличии);
- б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- в) адрес места жительства (места пребывания);
- г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя -





ПАМЯТКА

к Положению о порядке организации работ по рассмотрению обращений граждан в БУЗ ЯО "ЯОСП"

<p>обращение гражданина</p>	<p>устное, письменное, электронное предложение, заявление, жалоба</p>	<p>личный приём</p>	<p>медицинские документы (их копии) и выписки из них</p>	<p>справки и медицинские заключения</p>	<p>медицинские документация, отражающая состояние здоровья пациента</p>
<p>требования изложены в соответствии со следующими нормативно- правовыми актом</p>	<p>ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"</p>	<p>ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"</p>	<p>приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н "Об утверждении критерия и форм представления медицинских документов (их копии) и выписок из них"</p>	<p>приказ Минздрава России от 14.09.2020 № 972н (ред. от 12.11.2021) "Об утверждении Порядка выдачи медицинских организаций справок и медицинских заключений"</p>	<p>приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н "Об утверждении Порядка оказания помощи пациентам либо его заказного предоставления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента"</p>
<p>основание</p>	<p>поступление обращения</p>	<p>устное/письменное обращение</p>	<p>запрос о предоставлении медицинских документов (их копии) и выписок из них</p>	<p>личное обращение</p>	<p><b>Примечание:</b> запрос, в том числе в электронной форме, поступивший на запрос почты: <a href="mailto:skoprukov@yandex.ru">skoprukov@yandex.ru</a>. Запрос должен содержать сведения, перечисленные в п. 4 Порядка, утвержденного приказом Минздрав России от 12.11.2021 № 1050н. <b>Дневной стационар:</b> сведения о наличии оснований для оказания с медицинской документацией непосредственно в дневном стационаре указываются в письменном запросе и заверяются подписью отделения хирургической стоматологии, Заведующий отделением возможность оказания помощи с медицинской документацией.</p>
<p>регистрация</p>	<p>журнал учета обращений граждан (приложение № 1)</p>	<p>журнал учета личного приёма граждан по вопросам, относящимся к полномочиям медицинской организации. При поступлении письменного обращения: журнал учета обращений граждан</p>	<p>журнал приёма запросов и выдачи медицинских документов (их копии) и выписок из них (приложение № 3)</p>	<p>нет</p>	<p>в течение рабочего дня в журнале учета обращений граждан</p>
<p>сроки регистрации</p>	<p>в течение трех календарных дней с момента поступления</p>	<p>в течение рабочего дня</p>	<p>в течение рабочего дня. Недостаточно сведений в запросе – связаться с заявителем в течении 14 календарных дней.</p>	<p>не подлежат регистрации</p>	<p>в течение рабочего дня</p>

исполнитель	заместитель главного врача по медико-инженерной части, заместитель главного врача по детской стоматологии, коррекционной, неспециализированной детской	подготовка секретаря-руководителя, приём ведёт: главный врач, заместитель главного врача по медико-инженерной части и по детской стоматологии + приглашённые главным врачом работники	заместитель главного врача по детской стоматологии по отделению челюстно-лицевой хирургической стоматологии № 2 (детство); заведующий – кандидат по возглавляемому отделению	заместитель главного врача по детской стоматологии по отделению челюстно-лицевой хирургической стоматологии № 2 (детство); заведующий – кандидат по возглавляемому отделению	главным врачом либо заместителем главного врача по медико-инженерной части и по детской стоматологии.
функции секретаря руководителя	регистрация, хранение, оформление и отправка; написание; передача исполнителю/исполнителям под подпись; отправка/вручение ответов заявителям. Вручение ответа – под подпись в журнале учёта обращений и ответов.	запись на приём; подготовка к приёму; информатив; установление личности обратившегося перед приёмом; фиксация итога приёма.	осуществляет: 1) регистрацию запросов в день их поступления/вручения; 2) уведомление/консультирование/запросом; 3) оформление копии медико-инженерных документов 4) выдачу медико-инженерных документов (их копии) и выписок из них, а также выдачу выписки из электронных документов 5) ведение в том числе в электронной форме, журнала приёма запросов и выдачи медико-инженерных документов (их копии) и выписок из них (далее - журнал).	предоставление печати медико-инженерной организации - функция и администратора регистрации	В течение двух рабочих дней со дня поступления запроса заявитель информируется о дате ознакомления. Внесение записи об ознакомлении.
отметка в карте пациента	нет	нет	да	да-исполнителем	да-секретарем руководителя. Детской стационар – заведующий отделением хирургической стоматологии.
презьюмирование документов, удостоверяющего личность	при вручении ответа	перед личным приёмом	при подаче запроса и при получении ответа	при личном обращении и получении ответа	перед ознакомлением
сроки исполнения	30 календарных дней – п. 4.8. 7 дней – пп. 4.4, 4.6, 1, 4.7.	30 календарных дней	30 календарных дней	в срок не превышающий 3 рабочих дней после окончания медико-инженерной, узловой в пункте 14 Порядка, утвержденного приказом Минздрава России от 14.09.2020 № 972д, за исключением случаев, о принятии смерти и/или возмездия, которое должно быть выдано в день обращения лица, участвующего в пункте 9 вышеуказанной Порядка	в течение двух рабочих дней со дня поступления запроса заявитель информируется секретарем руководителя о дате выдачи с копией в течение пяти рабочих дней по возможности вместе с документацией с учетом профиля работы медико-инженерной организации. Максимальный срок оказания представлений составляет для ознакомления с медико-инженерной документацией не более пяти рабочих дней со дня поступления запроса
кол-во экземпляров	количество заявителей + 1 экземпляр.	1	1	1	-