



**ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я
КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
ВИШГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА
КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ВИШГОРОДСЬКА МІСЬКА СТОМАТОЛОГІЧНА ПОЛІКЛІНІКА»
ВИШГОРОДСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
07301, вул. Набережна 6А, м. Вишгород Київська область
тел. (04596) 52745, e-mail: vichgorodctomat@ukr.net
код ЄДРПОУ 41829979**

НАКАЗ

від «02» січня 2025 року

№ 01-ОД

Щодо впорядкування роботи та підвищення
рівня ефективності дотримання вимог Закону
України «Про звернення громадян»

Відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», «Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348 (зі змінами), інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян, та з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення та підвищення рівня ефективної співпраці між громадянами та КНП «ВМСП» ВМР, вивчення громадської думки, потреб і запитів населення, розгляду пропозицій, звернень, заяв і скарг членів Вишгородської міської територіальної громади, вжиття заходів щодо забезпечення їх оперативного вирішення, урахуваючи необхідність об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог законодавства України

НАКАЗУЮ:

1. Вжити невідкладних заходів щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та звернень під час особистого прийому громадян посадовими особами КНП «ВМСП» ВМР, обов'язкової підготовки обгрунтованої відповіді, неухильного виконання норм Закону України «Про звернення громадян», упорядкування роботи зі зверненнями громадян.
2. Утворити при КНП «ВМСП» ВМР постійно діючу комісію з питань розгляд звернень громадян.
3. Затвердити склад постійно діючої комісії КНП «ВМСП» ВМР з питань розгляду звернень громадян (згідно з Додатком 1).
4. Затвердити Положення про постійно діючу комісію КНП «ВМСП» ВМР з питань

розгляду звернень та скарг громадян/пацієнтів (згідно з Додатком 2).

5. Голові постійно діючої комісії організувати роботу комісії по розгляду звернень громадян відповідно до вимог законодавства України та Положення про постійно діючу комісію КНП «ВМСП» ВМР з питань розгляду звернень та скарг громадян/пацієнтів.

6. Затвердити наступні локальні акти:

6.1. План заходів організації роботи зі зверненнями громадян у КНП «ВМСП» ВМР на 2025 рік (згідно Додатку 3).

6.2. Порядок розгляду письмових звернень та організацію особистого прийому громадян головним лікарем КНП «ВМСП» ВМР та його заступниками (згідно Додатку 4).

6.3. Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в КНП «ВМСП Л» ВМР (згідно Додатку 5).

6.4. Пам'ятка про права, обов'язки пацієнтів та правила поведінки в КНП «ВМСП» ВМР (згідно Додатку 6).

6.5. Графік особистого прийому керівним складом КНП «ВМСП» ВМР на 2025 рік (згідно Додатку 7).

7. Головному лікарю, заступникам головного лікаря КНП «ВМСП» ВМР:

- забезпечити кваліфікований, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань та надання відповідей у встановлені законом терміни, особливу увагу звернути на вирішення питань щодо звернень пільгових категорій населення;

- комісійно проводити перевірки всіх скарг та звернень громадян з питань незадовільного медичного обслуговування, неетичної поведінки по відношенню до хворих та забезпечити недопущення надання необґрунтованих відповідей.

8. Відповідальним за ведення діловодства стосовно звернень громадян по підприємству, організацію, їх проведення та підготовку матеріалів з особистих прийомів громадян керівним складом закладу визначити старшого інспектора з кадрів Клебан Н.О.

9. Старшому інспектору з кадрів Клебан Н.О.:

забезпечити належний рівень ведення діловодства стосовно звернень громадян, організаційних умов для проведення особистого прийому громадян керівним складом КНП «ВМСП» ВМР;

- розмістити на офіційному сайті КНП «ВМСП» ВМР Положення про особистий прийом громадян та графік прийому;

- забезпечити неухильне виконання цього наказу.

10. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Головний лікар



Анатолій ПОТАПЕНКО

1. Постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян утворюється з числа працівників КНП «ВМСП» ВМР у наступному складі:

| | | |
|-------------------|--------------------|--|
| Голова комісії: | Потапенко А.І. | Головний лікар |
| Заступник голови: | Шостак А.В. | Заступник головного лікаря з медичної частини |
| Секретар: | Клебан Н.О. | Старший інспектор з кадрів |
| Члени: | Морозов С.О. | Заступник головного лікаря з адміністративно-господарської частини |
| | Демчук О.М. | Старша сестра медична |
| | Добровольська А.Г. | Головний бухгалтер (за потреби) |
| | Андрюшенко С.К. | Провідний економіст (за потреби) |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

2. Робота голови, заступників, секретаря та членів в складі постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян регулюється Положенням про постійно діючу комісію КНП «ВМСП» ВМР з питань розгляду звернень та скарг громадян/пацієнтів.

Заступник головного лікаря
з медичної частини



Анна ШОСТАК

Положення про комісію з питань звернень та скарг пацієнтів.

1. Загальні положення

1. Комісія з питань розгляду звернень громадян (далі — Комісія) утворена наказом головного лікаря КНП «ВМСП» ВМР відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

2. Комісія є постійно діючим консультативно-дорадчим органом адміністрації КНП «ВМСП» ВМР в частині роботи зі зверненнями громадян.

3. У своїй діяльності Комісія керується Конституцією України, законами України, рішеннями органів місцевого самоврядування та цим Положенням.

II. Мета створення Комісії

1. Комісія створена з метою всебічного контролю за розглядом звернень громадян і вирішенням порушених у них проблем, задоволення законних прав та інтересів громадян, підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, усунення недоліків у цій сфері та дотримання чинного законодавства.

III. Завдання та напрямки діяльності Комісії

1. Основними завданнями та напрямками діяльності Комісії є:

1.1. Аналіз стану виконання доручень за зверненнями громадян;

1.2. Вивчення проблем та контроль за станом вирішення питань, порушених у зверненнях, що надійшли від центральних органів виконавчої влади, обласної державної адміністрації або таких, які тривалий час знаходяться на контролі та сприяння у їх вирішенні;

1.3. Особливий контроль за станом вирішення питань, порушених громадянами, які потребують соціального захисту та підтримки;

1.4. Проведення аналізу тематики звернень громадян, що надійшли закладу, виявлення причин збільшення кількості їх надходження. Внесення пропозицій щодо вжиття заходів для їх зменшення та з'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян;

1.5. Розгляд звернень, що мають резонансний характер або вимагають термінового і комплексного вирішення порушених у зверненнях проблем життєдіяльності територіальної громади міста;

1.6. Розгляд повторних звернень, якщо керівництвом закладу не прийняті рішення по суті порушених питань під час розгляду попередніх звернень, або заявники не згодні з раніше прийнятим рішенням;

1.11. Залучення заявників до участі у розгляді наданих ними звернень (за потреби);

1.12. Розгляд пропозицій членів Комісії щодо шляхів вирішення питань, зазначених у зверненнях громадян, з урахуванням чинного законодавства та подання їх голові Комісії для вжиття відповідних заходів;

1.13. Вжиття заходів щодо роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за результатами їх розгляду рішень у разі визнання заяв чи скарг необґрунтованими;

1.14. Припущення у відповідності до вимог ст.8 Закону України «Про звернення громадян» листування із заявниками або поновлення розгляду повторних звернень та надання додаткових доручень відповідним посадовим особам закладу;

1.15. Вирішення інших питань, пов'язаних з розглядом звернень громадян.

IV. Права Комісії

1. Комісія має право:
 - 1) запрошувати працівників закладу, на засідання Комісії та залучати до розгляду питань, що належать до їх компетенції;
 - 2) у разі потреби запрошувати громадян-заявників на засідання Комісії;
 - 3) за рішенням Комісії здійснювати розгляд звернення без участі заявника;
 - 4) вносити пропозиції щодо припинення розгляду повторних звернень з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, відповідно до ст. 8 Закону України «Про звернення громадян», припиняти листування із заявниками або поновлювати розгляд повторних звернень;
 - 5) за дорученням голови Комісії здійснювати моніторинг додержання законодавства з питань звернень громадян;
 - 6) за наявності підстав голова Комісії особисто або за рішенням Комісії може притягти посадових осіб, які розглядали звернення, до дисциплінарної відповідальності за порушення чинного законодавства України щодо звернень громадян;
 - 7) вносити голові Комісії пропозиції з удосконалення роботи із зверненнями громадян на підприємстві та з питань, що належать до компетенції Комісії.

V. Склад Комісії

1. Персональний склад Комісії та Положення про неї затверджуються наказом головного лікаря підприємства.
2. Комісія утворюється у складі голови, заступників голови, секретаря та членів Комісії.
3. Очолює Комісію головний лікар. Заступником голови Комісії є заступник головного лікаря з медичної частини, який у разі відсутності голови Комісії виконує його обов'язки. Секретарем Комісії є старший інспектор з кадрів.
4. Зміни до складу Комісії вносяться шляхом видання наказу головного лікаря.

VI. Організація та порядок роботи Комісії

1. Організаційною формою роботи Комісії є засідання, які проводяться у разі необхідності комісійного розгляду звернень громадян.
2. Про час і місце проведення засідання її члени інформуються секретарем Комісії завчасно, але не пізніше, ніж за один день до дати проведення засідання.
3. Члени Комісії беруть участь у її роботі особисто. Засідання Комісії вважається правомочним, якщо у ньому беруть участь не менше половини членів Комісії.
4. Разом з тим на засідання Комісії можуть бути запрошені працівників закладу, які залучаються до розгляду питань, що належать до їх компетенції та громадяни - заявники.
5. Засідання Комісії веде голова, а за його відсутності — заступник голови Комісії.
6. Голова Комісії здійснює керівництво діяльністю Комісії, розподіляє обов'язки між її членами та виконує інші повноваження, передбачені законодавством та Положенням про Комісію.
7. Рішення Комісії приймається більшістю голосів присутніх на засіданні членів Комісії шляхом відкритого голосування. У разі рівного розподілу голосів вирішальним є голос головуючого на засіданні.
8. У разі незгоди з рішенням Комісії її члени мають право письмово викладати свою окрему думку, що додається до протоколу засідання.
9. Рішення Комісії оформляються протоколом, який готує секретар Комісії протягом п'яти робочих днів від дня її проведення, та підписує голова Комісії (у разі його відсутності — заступник голови) і секретар.
10. Остаточні відповіді щодо розгляду на засіданні Комісії звернень громадян підписує головний лікар підприємства.

План заходів організації роботи комісії зі звернень громадян у КНП ВМСП ВМР на 2025 рік.

| № | Заходи | Відповідальний за виконання | Термін виконання | Примітки |
|----|--|---|---------------------------------|----------|
| 1. | Покласти в основу організації роботи із зверненнями громадян завдання та принципи, визначені Законом України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Постановою КМУ від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», Постановою КМУ від 14.04.1997 № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації». | Головний лікар, заступники головного лікаря. | Постійно | |
| 2. | Забезпечити підготовку та надання звіту про результати роботи із зверненнями громадян в лікарні у 2025 році. | Заступник головного лікаря з медичної частини | до 10.01.2026 | |
| 3. | Забезпечити дотримання прав громадян на звернення до КНП «ВМСП» ВМР відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». | Заступник головного лікаря з медичної частини | Постійно, протягом року | |
| 4. | Оприлюднювати на офіційному сайті інформацію про проведення особистого прийому громадян керівництвом закладу | Заступник головного лікаря з медичної частини | до 25.12.2025 | |
| 5. | Забезпечити проведення особистих прийомів громадян головним лікарем відповідно до затвердженого графіку | Заступник головного лікаря з медичної частини | Згідно із затвердженим графіком | |

| | | | | |
|-----|---|---|-------------|--|
| 6. | Забезпечувати безумовне дотримання графіків особистого прийому громадян з метою недопущення формального ставлення до вирішення обґрунтованих заяв та скарг громадян. | Головний лікар, заступники головного лікаря. | Постійно | |
| 7. | Приділяти першочергову увагу вирішенню питань, з яким и звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки, учасники АТО, військовослужбовці та їх родичі | Головний лікар, заступники головного лікаря. | Постійно | |
| 9. | Приймати за результатами розгляду, звернень обґрунтовані рішення щодо задоволення законних вимог громадян або відмови у їх задоволенні. Продовжити практику обов'язкового надання письмових роз'яснень, за необхідності зазначити мотиви відмови в задоволенні необґрунтованих вимог, викладених у зверненнях громадян. | Головний лікар, заступники головного лікаря. | Постійно | |
| 10. | У передбачених законом випадках надавати заявникам роз'яснення порядку вирішення чи оскарження прийнятого рішення. Звернення, що не потребують додаткового вирішення розглядати у термін не більше 15-ти днів. | Головний лікар, заступники головного лікаря. | Постійно | |
| 11. | Надавати роз'яснення громадянам щодо порядку подання заяв, скарг та пропозицій до закладу | Заступник головного лікаря з медичної частини | За потребою | |
| 12. | Аналізувати стан роботи зі зверненнями громадян та вживати невідкладних заходів щодо виконання пункту 1 Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» | Головний лікар, заступники головного лікаря. | Постійно | |

| | | | | |
|-----|---|--|-------------------------|--|
| 13. | Забезпечувати формування справ та зберігання пропозицій, заяв, скарг і звернень громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду відповідно до Інструкції з діловодства по роботі із зверненнями громадян | Секретар комісії з питань розгляду звернень громадян | Постійно, протягом року | |
| 14. | Здійснювати ведення діловодства за зверненнями громадян у закладі відповідно до вимог чинного законодавства | Секретар комісії з питань розгляду звернень громадян | Постійно, протягом року | |
| 15. | Забезпечувати оновлення інформації на інформаційних стендах закладу з питань роботи із зверненнями громадян | Секретар комісії з питань розгляду звернень громадян | У разі заміни на нові. | |

Заступник головного лікаря
з медичної частини



Анна ШОСТАК

ПОРЯДОК
розгляду письмових звернень та організацію особистого прийому громадян
головним лікарем КНП «ВМСР» ВМР та його заступниками.

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та регламентує питання організації та проведення особистого прийому громадян головним лікарем КНП «ВМСР» ВМР.
2. Головний лікар, а у разі його відсутності — посадова особа, яка виконує його повноваження та які здійснюють прийом громадян, керуються Конституцією України та діючими Законами України.
3. Особистий прийом громадян у КНП «ВМСР» ВМР проводиться головним лікарем (або особою, яка виконує його повноваження) згідно затвердженого в установленому порядку графіку особистого прийому громадян.
4. Графік особистого прийому публікується на веб-сайті КНП «ВМСР» ВМР (у разі його наявності) та/або розміщується в загальнодоступних місцях (інформаційному стенді) у КНП «ВМСР» ВМР для можливості ознайомлення з ним громадян.
5. Під час попереднього запису на особистий прийом до головного лікаря КНП «ВМСР» ВМР у громадянина з'ясовується інформація (прізвище, ім'я, по батькові, адреса, соціальний стан, категорія, номер телефону, питання, з яким звертається громадянин, наявність попередніх звернень).

Після з'ясування питання, з яким звертається громадянин, секретар комісії з питань розгляду звернень громадян, який приймає звернення, вказує йому дату і час прийому відповідно до графіка особистого прийому громадян.

Прийом усних звернень про здійснення попереднього запису на особистий прийом проводиться секретарем комісії з питань розгляду звернень громадян з обов'язковим подальшим поданням письмової заяви особою, яка здійснила попередній запис на прийом.

Громадяни, визнані судом недієздатними, на прийом без участі їх законних представників не допускаються.

6. Попередній запис на особистий прийом до головного лікаря КНП «ВМСР» ВМР проводиться у разі, коли питання, порушене громадянином, не вирішено заступниками Головного лікаря згідно розподілу обов'язків.
7. Під час особистого прийому громадян повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу.

Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку та/або особи, які перебувають у родинних відносинах з такими громадянами. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

8. За дорученням головного лікаря, для участі у проведенні особистого прийому громадян можуть бути залучені його заступники.
9. В разі відсутності головного лікаря, який має проводити особистий прийом громадян, особистий прийом може здійснити його заступник, про що необхідно повідомити громадян, які прибули на особистий прийом завчасно.

В разі незгоди громадянина на особистий прийом він має право подати письмове звернення, яке опрацьовується відповідно до Закону України «Про звернення громадян», або записатися на наступний згідно з графіком особистого прийому головного лікаря.

10. Під час прийому особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, учасники бойових дій, учасники АТО, інваліди, особи, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, громадяни з багатодітних сімей, одинокі матері, інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

11. Особистий прийом громадян головним лікарем КНП «ВМСР» ВМР проводиться у приміщенні за адресою: м. Вишгород, вул.Набережна 6А згідно з графіком проведення особистого прийому громадян. Попередній запис за тел.: +380459652745.
12. Головний лікар під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті.

надає відповідно до діючого законодавства роз'яснення. Для забезпечення кваліфікованого вирішення поставлених громадянином питань головний лікар може залучати до їх розгляду інших співробітників КНП «ВМСП» ВМР.

Питання, з якими звертаються громадяни, за можливістю вирішуються під час особистого прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу безпосередньо під час особистого прийому;
- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги з посиланням на законодавство, повідомивши заявника про мотив відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;
- прийняти письмове звернення (за потреби додаткового вивчення і перевірки) і пояснити громадянину причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і термін розгляду його звернення.

13. У разі, якщо порушене громадянином питання вирішити під час особистого прийому неможливо через необхідність додаткового вивчення, громадянину пропонується викласти його у формі письмової заяви.

Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції КНП «ВМСП» ВМР, головний лікар (або посадова особа, яка виконує його повноваження) пояснює йому, до якого органу, підприємства, організації чи установи треба звернутися за його вирішенням, надаючи за можливістю допомогу (вказує адресу, номер телефону тощо).

14. Письмові звернення громадян, які подаються під час особистого прийому, реєструються секретарем комісії з питань розгляду звернень громадян відповідно до цієї інструкції та за дорученням головного лікаря передаються відповідальним особам, визначеним для подальшого розгляду та опрацювання.
15. Посадові особи КНП «ВМСП» ВМР, яким доручено розгляд звернення, забезпечують об'єктивне, всебічне і своєчасне виконання наданих головним лікарем доручень. Відповідно до чинного законодавства України не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян чи депутатських звернень із порушенням термінів, встановлених законодавством. Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається в порядку, встановленому законодавством для письмових звернень. Про результати розгляду такого звернення громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням) у термін, визначений законодавством. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому, надається за підписом головного лікаря, а у разі його відсутності — посадовою особою, яка виконує його повноваження. Розгляд звернень громадян та вирішення порушених у них питань не може тривати більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, — невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх надходження. Якщо у місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, головний лікар або його заступник встановлюють необхідний строк для його розгляду, про що повідомляють особі, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.
16. Контроль за дотриманням термінів виконання доручень головного лікаря, наданих відповідальним працівникам КНП «ВМСП» ВМР під час особистого прийому, здійснює секретар комісії.
17. Всі матеріали, отримані від громадян на особистому прийомі, формуються у справу.
18. Звернення громадян на особистому прийомі реєструються секретарем комісії з питань розгляду звернень громадян в журналі особистого прийому.
19. Повторний особистий прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося, не проводиться у разі, якщо питання, порушене у першому зверненні, було вирішено по суті.
20. У зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України на території

України введено воєнний стан відповідно до Указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» (зі змінами та доповненнями), а також з урахуванням оголошеного карантину відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 року № 211 «Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» (зі змінами), з урахуванням постанови Кабінету Міністрів України від 09 грудня 2020 року № 1 236 «Про встановлення карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» (зі змінами), до припинення воєнного стану та карантину, з метою забезпечення особистої безпеки під час дії повітряних тривог та запобігання поширенню коронавірусної хвороби, проведення особистого прийому громадян головним лікарем КНП «ВМСП» ВМР може здійснюватися у формі письмового звернення.

21. Посадові особи КНП «ВМСП» ВМР несуть відповідальність передбачену законодавством України за недотримання вимог Закону України «Про звернення громадян».
22. Громадянин, що прибув на особистий прийом зобов'язаний дотримуватися громадського порядку під час прийому і мати при собі документ, що посвідчує його особу..
23. Подання громадянином звернення, що містить наклепи і образи, дискредитацію органів державної влади, підприємств, установ, організацій та їх посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, тягне за собою відповідальність передбачену чинним законодавством України.

Заступник головного лікаря
з медичної частини

 А. Мосьяк

ІНСТРУКЦІЯ **з діловодства за зверненнями громадян у КНП «ВМСП» ВМР**

1. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян в КНП «ВМСП» ВМР.

1.2. Ця Інструкція розроблена згідно із законом України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян», щодо електронного звернення та електронної петиції», Законом України «Про звернення громадян» Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Постановою КМУ від 24.09.2008 №858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», Постановою КМУ від 14.04.1997 №348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форми власності, в засобах масової інформації».

1.3. У цій інструкції терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про звернення громадян».

1.4. Діловодство за зверненнями громадян у КНП «ВМСП» ВМР ведеться окремо від інших видів діловодства.

1.5. Розгляд пропозицій (зауважень), заяв та скарг громадян проводиться відповідно до статей 14, 15 та 16 Закону України «Про звернення громадян».

1.6. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну таємницю, яка охороняється законом, визначається відповідними нормативно-правовими актами.

2. Реєстрація, облік та попередній розгляд звернень громадян

2.1. Звернення може бути подане особисто як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) або надіслане поштою листом або в електронному вигляді.

2.2. Звернення громадян повинні оформлятися з дотриманням вимог, передбачених частинами другою, третьою та п'ятою статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

2.3. Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

2.4. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються й повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається головним лікарем КНП «ВМСП» ВМР, а у разі його відсутності — посадовою особою, яка виконує його повноваження.

2.5. Реєстрація всіх звернення громадян, що надходять до КНП «ВМСП» ВМР покладається на секретаря комісії з питань звернень громадян з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

2.6. Усі звернення громадян, що надходять до КНП «ВМСП» ВМР, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян», а саме: пропозиції, заяви та скарги.

2.7. Усі письмові звернення громадян реєструються у журналі реєстрації пропозицій, заяв, скарг громадян.

2.8. Після реєстрації документа у журналі реєстрації пропозицій, заяв, скарг громадян проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення його в верхньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підпису.

2.9. На вимогу громадянина, який подав звернення до КНП «ВМСП» ВМР, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення, а в разі відсутності штампу зазначається повна назва КНП «ВМСП» ВМР, дата прийняття звернення, реєстраційний індекс, прізвище та підпис особи, яка приймає звернення. Така копія повертається громадянину.

2.10. Реєстраційний індекс складається з порядкового номера звернення. Колективні звернення реєструються за прізвищем першого заявника та порядкового номера.

2.11. Звернення, подані громадянами на особистому прийомі, в тому числі усні, також підлягають реєстрації в журналі.

2.12. До реєстраційного індексу звернень, що надійшли на особистому прийомі додається велика літера «П».

2.13. Конверт, у якому було надіслано звернення, зберігається разом зі зверненням.

2.14. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі журнал у зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка «ПОВТОРНО» і підбирається все попереднє листування.

2.15. Пропозиції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до КНП «ВМСП» ВМР (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб.

2.16. Якщо про результати розгляду звернення, крім громадянина, необхідно повідомити іншу організацію або якщо виконання звернення контролюється керівництвом органами місцевого самоврядування, перший аркуш контрольованого звернення позначається словом «Контроль» або літерою «К».

3. Розгляд письмових звернень громадян та складання листів-відповідей

1.2. Розгляд письмових звернень громадян.

1.2.1. Голова комісії, разом з секретарем комісії з питань звернень громадян, визначає виконавців кожного з них.

3.1.2. У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головною є особа, зазначена в дорученні першою, якщо в документі не обумовлено інше.

3.1.3. Для виконання доручення їй надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу. За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідають усі вказані в резолюції виконавці.

3.1.4. Звернення громадян передаються виконавцям під підпис у журналах реєстрації звернень громадян, що ведуться у КНП «ВМСП» ВМР.

3.1.5. Керівники та працівники КНП «ВМСП» ВМР при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вивчати зазначені у них питання, з'ясувати причини і умови, які спонукають авторів скаржитись.

3.1.6. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства.

1.3. Складання листів-відповідей на звернення громадян:

1.3.1. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються на бланку КНП «ВМСП» ВМР.

3.2.1. Листи-відповіді підписуються головним лікарем, чи заступниками головного лікаря відповідно до розподілу обов'язків.

3.2.2. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, які вживались для перевірки цього звернення.

3.2.3. Працівник, відповідальний за розгляд звернень, у разі відпустки, відрядження або звільнення зобов'язаний через секретаря комісії з розгляду звернень громадян, передати іншому працівникові за погодженням із своїм безпосереднім керівником усі нерозглянуті звернення громадян.

3.2.4. Присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян, здійснюється секретарем комісії з розгляду звернень громадян.

3.2.5. Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

4. Термін розгляду звернень громадян та інформаційних запитів

1.1. Звернення громадян, у тому числі ті, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо й телебачення, розглядаються в терміни, передбачені статтею 20 Закону України «Про звернення громадян».

1.2. Термін розгляду пропозицій, заяв та скарг обчислюється в календарних днях починаючи з дати надходження (реєстрації), з якої починається строк, по день присвоєння реєстраційного індексу листу-відповіді та направлення його заявнику. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.

1.3. Звернення, взяті на контроль, виконуються в терміни, встановлені контролюючим органом.

1.4. Якщо порушені у зверненні питання не входять до компетенції КНП «ВМСП» ВМР та її відділів, в такому випадку відповідальна особа по зверненнях громадян у 5-денний строк надсилає його за належністю відповідному органу, установі чи посадовій особі, про що інформується громадянин, який подав звернення.

1.5. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно також у 5-денний строк повертаються заявникові з відповідними роз'ясненнями.

1.6. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, розглядаються відповідно до вимог та в порядку, визначеному Законом України «Про статус народного депутата України».

1.7. Інформаційні запити на отримання публічної інформації розглядаються в строки, встановлені статтею 20 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

5. Контроль за розглядом звернень громадян

1.1. Контроль за розглядом звернень громадян покладається на заступників головного лікаря, які зобов'язані забезпечити своєчасний, правильний і повний розгляд звернень громадян та виконання прийнятих щодо них рішень.

1.2. Звернення громадян, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

1.3. Рішення про зняття звернення з контролю приймає посадова особа, яка прийняла рішення про встановлення контролю.

1.4. Звернення громадян з поміткою «Контроль» знімаються з контролю за погодженням із головним лікарем КНП «ВМСП» ВМР.

1.5. Усі інші звернення громадян знімаються з контролю після надання відповіді

заявникові.

6. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

1.1. Після розгляду звернення громадянина у лівому кутку нижнього поля на лицьовому боці першого аркуша проставляється відмітка про його виконання. Відмітка про виконання свідчить про те, що розгляд звернення завершено і його можна долучити до справи.

Відмітка повинна містити слова «ДО СПРАВИ», посилання на дату і реєстраційний індекс листа-відповіді, дату, найменування посади і підпис посадової особи, яка прийняла рішення.

Зазначені реквізити проставляються від руки.

1.2. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті відповідальній особі, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, для формування справи, картотеки, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

1.3. Документи розміщуються у справах у хронологічному порядку. Кожне звернення громадянина з додатками та усіма документами щодо його розгляду становить у справі самостійну групу і вміщується у м'яку обкладинку. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів, їх комплектність.

Пропозиції, заяви, скарги, відповіді на які не були надані, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

Обкладинка справи оформлюється за формою, встановленою додатком 6 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України, від 14 квітня 1997 року № 348.

1.4. В КНП «ВМСП» ВМР зберігають звернення громадян для надання довідок і використання в інших цілях протягом часу, визначеного номенклатурою справ.

1.5. У разі необхідності тривалого або постійного зберігання окремих справ за зверненнями громадян їх передача особі, відповідальній за ведення архівної справи, а також знищення звернень громадян після закінчення строків їх зберігання здійснюються відповідно до пунктів 9,

10 Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 348.

Заступник головного лікаря
З медичної частини



Анна ШОСТАК.

ПАМ'ЯТКА

про права, обов'язки пацієнтів, правила перебування

Цей документ (далі – Правила), затверджений наказом головного лікаря КНП «Вишгородська міська стоматологічна поліклініка» ВМР (далі – Заклад), є нормативним документом, який регламентує внутрішній режим і особливості перебування та обслуговування пацієнтів у КНП «ВМСР» ВМР з метою забезпечення належного лікувально-профілактичного, санітарно-гігієнічного та епідеміологічного режиму закладу.

Правила розроблені на підставі Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», постанов і наказів державних органів, які регулюють діяльність в сфері охорони здоров'я.

Правила є обов'язковими для всіх пацієнтів та відвідувачів Закладу.

Кожен пацієнт має можливість ознайомитись з Правилами в Куточку або папці споживача, які знаходяться в приміщенні Закладу.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. З огляду на те, що КНП ВМСР ВМР є закладом охорони здоров'я, окремі режимні вимоги поширюються на його пацієнтів і відвідувачів, зокрема, з дотримання тиші, чистоти, техніки безпеки, протипожежної та антитерористичної безпеки, тощо.

1.2. Заклад не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу пацієнтів (відвідувачів), за винятком тих, які були передані на відповідальне зберігання.

1.3. Інформація про керівництво КНП «ВМСР» ВМР, ліцензію на медичну практику, медичний персонал, прейскурант цін, діючі дисконтні програми є відкритою для ознайомлення для всіх відвідувачів і розміщена у Куточку споживача Закладу.

2. МЕДИЧНИЙ ПЕРСОНАЛ

2.1. Співробітники Закладу у своїй роботі завжди дотримуються принципів професійності, сумлінності, доброзичливості та професійної етики. Етичні та деонтологічні норми поширюються також і на відносини між членами трудового колективу.

2.2. При здійсненні медичних втручань медичний персонал чітко дотримується встановлених чинним законодавством стандартів (нормативів) щодо методів профілактики, діагностики та лікування.

2.3. Виконуючі свої посадові обов'язки медичний персонал КНП «ВМСР» ВМР діє згідно з вимогами чинного законодавства України з охорони праці, правилами техніки безпеки, санітарії та дезінфекції, а також протипожежної, антитерористичної та технічної безпеки.

2.4. Правові відносини між Закладом (роботодавцем) і найнятим медичним персоналом, а також позаштатними консультантами регламентуються чинним законодавством України, у т.ч. Кодексом законів про працю України, Колективним договором, трудовими договорами, Цивільним кодексом України, положеннями, договорами про надання медичних послуг, внутрішніми нормативними актами (наказами та розпорядженнями) тощо.

2.5. Функціональні обов'язки, кваліфікаційні та інші вимоги до штатних працівників Закладу визначаються посадовими інструкціями.

2.6. Штатний персонал та зовнішні спеціалісти, які залучаються до надання послуг пацієнтам Закладу зобов'язані суворо дотримуватися положень чинного законодавства (зокрема, Цивільного та Кримінального кодексів України) про збереження медичної таємниці та інформації про сімейне та інтимне життя пацієнтів.

3. РЕЖИМ РОБОТИ ЗАКЛАДУ.

3.1. Медичні послуги надаються у Закладі амбулаторно в дні та години прийому, встановлені Адміністрацією.

3.2. Амбулаторний прийом пацієнтів проводиться 6 днів на тиждень за наступним графіком:

- з понеділка по п'ятницю з 08:00 до 20:00;
- субота з 08.00 до 13.00, неділя – вихідний день.

3.3. У разі необхідності (у випадку аварій, відключення світла, тепла, води тощо) головний лікар має право в окремі дні змінити часи прийому відвідувачів та пацієнтів.

3.4. Діагностичні та консультативні висновки спеціалістів інших медичних закладів обов'язково приймаються до уваги, але не можуть бути основою для видачі яких-небудь видів

висновків фахівцями Закладу, призначення плану лікування, отримання рекомендацій лікаря і проведення медичних маніпуляцій.

3.5. Отримання висновків і рекомендацій фахівців Закладу, призначення плану лікування, проведення медичних маніпуляцій чи інших додаткових послуг можливе тільки після консультації лікарем Закладу.

3.6. Головний лікар має право обмежити відвідування осіб, які порушують вимоги внутрішнього режиму медичного закладу, мають ознаки сп'яніння чи дії наркотичних або психотропних речовин. У разі необхідності припинити протиправні дії таких відвідувачів, персонал може звернутися по допомогу охорони або викликати співробітників міліції.

3.7. Суворо заборонено проносити до Закладу зброю, колючі та ріжучі предмети, алкоголь, квіти з сильним запахом, отруйні речовини, хімічні сполуки та реактиви. У разі виявлення зазначених предметів (речовин), вони підлягають тимчасовому вилученню або повертаються відвідувачам.

4. ЗАПИС НА ПРИЙОМ ДО ЛІКАРЯ

4.1. Запис на прийом в Закладі проводиться попередньо, за день або кілька днів до бажаного візиту.

4.2. Прийом без попереднього запису в день прийому можливий тільки за наявності вільних місць у графіку роботи фахівця.

4.3. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік послуг, їх вартість, порядок оплати та іншу потрібну йому інформацію у лікарів Закладу або у адміністраторів при особистому візиті або по телефону.

4.4. Пацієнт, під час запису по телефону або безпосередньо в Закладі, може вибрати день і час прийому з наявних вільних місць у записі, про які йому повідомить адміністратор Закладу.

4.5. Під час запису на прийом пацієнт повинен чітко вказати послугу або послуги, на які він записується, в іншому випадку, Заклад МЦ має право відмовити йому в наданні послуги.

4.6. Пацієнт повинен прийти на прийом до Закладу в призначений день і час.

4.7. Якщо пацієнт не може прийти в призначений час, у разі необхідності скасування самого візиту або необхідності зміни призначеного часу візиту, пацієнту рекомендовано своєчасно попередити лікаря або адміністраторів Закладу.

4.8. У разі, якщо пацієнт не прийшов у призначений час і не попередив про це або запізнився більш, ніж на 15 хвилин, запис може бути скасовано.

4.9. У разі непередбаченої відсутності лікаря та інших надзвичайних обставин, співробітники Закладу попереджають про це пацієнта при першій можливості, зв'язавшись по контактному телефону, який був вказаний пацієнтом. При цьому, за бажанням пацієнта, запис переносять на інший, зручний для нього час.

5. ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ У ЗАКЛАДІ

5.1. Пацієнт, який зайшов в Заклад, зобов'язаний зняти верхній одяг і повісити його в шафу або на вішалку в холі, залишити в шафі великі сумки і пакети; в осінньо-зимовий період додатково одягнути бахіли, якщо їх видають при вході, уточнити свій запис у адміністратора.

5.2. Пацієнт, який перебуває в Закладі, повинен з повагою ставитися до персоналу і до інших пацієнтів, не дозволяти собі проявів грубості і безтактності. Його поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.

5.3. При записі на всі види послуг пацієнт повинен підійти до адміністратора. Якщо пацієнт прийшов до Закладу вперше, адміністратор заповнює спеціальну медичну карту, в якій будуть відображені загальні дані про пацієнта. При необхідності, на прохання адміністратора, пацієнт повинен пред'явити паспорт або страховий поліс, після чого пацієнт може чекати початку прийому в зоні очікування в холі Закладу.

5.4. Час початку проходження діагностичного обстеження, а також початок прийому лікаря може супроводжуватися невеликим очікуванням (це обумовлено тим, що у всіх пацієнтів різні проблеми та патології і тривалість консультації може перевищувати передбачений відрізок часу, тому початок наступної консультації чи обстеження може затримуватися).

5.5. Всі дані діагностичного обстеження, додаткових методів обстеження, а також діагноз і рекомендації лікаря заносяться в індивідуальну медичну карту кожного пацієнта.

5.6. Індивідуальна медична карта кожного пацієнта є власністю Закладу і зберігається протягом усього періоду спостереження та лікування, а потім в архіві Закладу протягом 5 років. Пацієнтам медична карта видається на вимогу з оформленням відповідних документів згідно з порядком ознайомлення з медичною документацією. Всі дані обстежень та консультативні висновки пацієнти отримують у вигляді медичної виписки, завіреної печаткою Закладу.

5.7. Необхідною умовою для отримання позитивного ефекту від призначеного

лікування є чітке виконання пацієнтом всіх приписів та рекомендацій лікаря, дотримання необхідного рівня гігієни та правил прийому медикаментів.

5.8. Пацієнт має право спостерігатися у одного лікаря, за умови, що під час попереднього запису він проінформує про це адміністратора Закладу.

5.10. Пацієнтам, які прийшли на прийом в брудному одязі або з сильним специфічним запахом, неприйнятними в умовах Закладу, а також пацієнтам, які перебувають у стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп'яніння, Заклад має право відмовити у наданні послуг.

6. ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ НА ПАЦІЄНТІВ

6.1. На кожного пацієнта заводиться медична документація, перелік і форми якої розроблені адміністрацією Закладу із урахуванням вимог чинного законодавства України.

6.2. При оформленні медичної документації збирається не тільки інформація про загальний стан здоров'я, специфічні реакції та особливості організму кожного пацієнта, а ще й персональні дані пацієнта.

6.3. Персональні дані необхідні для забезпечення оперативного зв'язку з кожним пацієнтом, його родичами та близькими.

6.4. Кожний пацієнт зобов'язаний повідомити медперсоналу достовірну інформацію про стан свого здоров'я та свої персональні дані, в іншому випадку з Закладу знімається юридична відповідальність за виникнення позаштатних ситуацій у лікуванні або зниження його ефективності.

6.5. Якщо при самостійному оформленні анкет (іншої документації) або відповіді на питання лікаря пацієнт невпевнений у правильності своєї відповіді, він повинен сповістити про це лікаря.

7. ЛІКУЮЧИЙ ЛІКАР. ПРИПИНЕННЯ ПРАВОВІДНОСИН З ПАЦІЄНТОМ

7.1. Вибір пацієнтом або призначення лікуючого лікаря для кожного пацієнта відбувається відповідно до причини звернення та графіку прийому спеціалістів.

7.2. Пацієнт вправі вимагати заміни лікуючого лікаря на будь-якому етапі лікування та навіть відмовитися від лікування в Закладі взагалі.

7.3. У разі, коли пацієнт не виконує медичних приписів (рекомендацій) лікаря або Правил внутрішнього розпорядку, у Закладі мають право відмовитись від подальшого медичного ведення цього пацієнта, крім випадків, коли його життя та здоров'ю загрожує небезпека. Рішення про припинення правовідносин з таким пацієнтом приймає головний лікар Закладу.

7.4. Дострокова припинення лікування також можливе за письмовою заявою пацієнта (уповноваженого представника).

7.5. Заклад не несе відповідальності за стан здоров'я пацієнта чи ефективність його лікування у випадку відмови останнього від виконання медичних приписів (рекомендацій) та дострокового припинення лікування.

8. ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ. ПОГОДЖЕННЯ ПОРЯДКУ ТА ОБСЯГУ МЕДИЧНИХ ВТРУЧАНЬ

8.1. Проведення медичних втручань починається тільки після відповідного інформування та погодження пацієнта чи його родичів (законних представників). У невідкладних випадках, відповідно до вимог чинного законодавства України, медичні втручання можуть проводитися без погодження пацієнта.

8.2. Перед початком надання медичних послуг з пацієнтом (його представником) узгоджується план лікування (обстеження). У деяких випадках, коли неможливо одразу визначити весь обсяг медичних втручань, складається орієнтовний план лікування. Крім того, з об'єктивних або суб'єктивних причин, будь-який вже узгоджений план лікування може піддаватися корегуванню, про що пацієнта (його представника) обов'язково повідомляють.

8.3. Факт надання пацієнтом згоди на медичні втручання може оформлюватися шляхом підписання окремого документу (формуляру встановленої форми), відповідним зазначенням у медичній документації (із підписом пацієнта), а також посиланням у тексті договору про надання медичних послуг. Крім того, факт згоди на медичні втручання може підтверджуватися поведінкою пацієнта. В окремих випадках (стани, які супроводжуються втратою свідомості, неможливістю спілкуватися чи підписувати документи тощо) підписувати документи про надання згоди на медичні втручання окрім пацієнта можуть його уповноважені представники (за законом або за відповідно оформленою довіреністю).

8.4. У випадку виникнення сумнівів щодо дієздатності пацієнта, лікар повинен сповістити про це керівництву Закладу.

8.5. До проведення медичного втручання кожному пацієнту доступно пояснюється мета, сутність і строки запропонованих обстежень, лікувальних заходів, а також

повідомляється про можливі ускладнення та ризики. Якщо пацієнт не погоджується на застосування при лікуванні необхідних додаткових методів профілактики ускладнень, то цей факт письмово фіксується у медичній карті лікарем із відміткою, що пацієнта проінформовано про можливість збільшення ризику настання ускладнень у майбутньому. Своїм підписом пацієнт (представник) підтверджує, що він ознайомлений із такими наслідками.

8.6. Якщо, у зв'язку з особливостями організму чи загального стану здоров'я пацієнта, є протипоказання або ризики ускладнень, чи прогнозується неефективність лікування, лікар повинний діяти відповідно до конкретної ситуації, а не задовольняти примхи пацієнта. При узгодженні з пацієнтом плану лікування лікар повинен намагатися випередити можливі конфліктні ситуації у майбутньому шляхом обрання найбільше правильного та виправданого методу лікування.

9. РОЗВ'ЯЗАННЯ СУПЕРЕЧОК ТА КОНФЛІКТІВ З ПАЦІЄНТАМИ

9.1. З питань надання медичної допомоги та організації роботи Закладу пацієнт може звернутися до лікуючого лікаря або керівництва Закладу. Графік прийому пацієнтів та відвідувачів розміщується в Куточку споживача.

9.2. У випадку виникнення конфліктної ситуації з пацієнтом із приводу якості, порядку, терміну лікування, внесення важливих змін у раніше погоджений план лікування, призупинення (припинення) лікування, а також висування вимог про негайну заміну лікуючого лікаря, медичний персонал, зобов'язаний дотримуватися медичної етики та запобігати розвитку конфлікту, а також письмово (доповідною запискою) повідомити про це керівництво Закладу.

9.3. Пацієнти та їхні родичі можуть направити заяви, скарги та пропозиції для розгляду адміністрацією Закладу, для чого організовані такі форми роботи:

- книга відгуків і пропозицій, яка зберігається в Куточку споживача;
- прийом письмових звернень здійснюється поштою (на адресу Закладу) або безпосередньо через адміністратора по буднях з 08:00 до 20:00
- Особистий прийом головного лікаря за окремим графіком (графік розміщений в куточку споживача);
- Комісія з розгляду скарг пацієнтів діє відповідно до Положення про її роботу.

9.4. При незгоді пацієнта з доводами та поясненнями лікуючого лікаря у ситуаціях, зазначених у п. 8.5. цих Правил, лікар має право відмовитися від подальшого лікування, взяти з пацієнта письмову розписку про відмову від лікування на запропонованих лікарем умовах, або скласти за участю 2-х свідків акт, якщо пацієнт не хоче надавати таку розписку.

9.5. У випадках, коли пацієнт не виконує медичних вказівок лікаря, порушує встановлений режим лікування, проведення лікувальних процедур і втручань, лікар письмово сповіщає про це керівництво Закладу та робить відповідний запис у медичній картці пацієнта.

10. ОБОВ'ЯЗКИ ПАЦІЄНТІВ

10.1. Пацієнти зобов'язані:

- своєчасно приходити на заплановані прийоми до лікуючого лікаря, у т.ч. на процедури, огляди, консилиуми тощо;
- дотримуватися рекомендацій та приписів лікуючого лікаря (обов'язковим є виконання вказівок лікаря щодо режиму прийому ліків, режиму харчування, фізичного навантаження, відмови від шкідливих звичок тощо);
- під час перебування у Закладі не порушувати правила внутрішнього розпорядку.

10.2. Пацієнтам забороняється:

- проходити до медичних приміщень у верхньому одязі та без надягання бахилів на взуття;
- курити та смітити у приміщеннях Закладу;
- приходити на прийом до лікаря у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, під впливом психотропних речовин;
- приймати медичні засоби, що не були призначені лікуючим лікарем.

10.3. Пацієнтам не рекомендується:

- зазначати у документації (чи повідомляти при зборі анамнезу) неправдиві дані про себе та стан свого здоров'я;
- пропускати або спізнюватися на процедури, огляди;
- порушувати рекомендований режим харчування та фізичного навантаження.

11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Внесення будь-яких змін або доповнень до цих Правил здійснюються на

підставі наказу головного лікаря КНП «ВМСП» ВМР.

11.2. За невиконання або неналежне виконання положень цих Правил медичний персонал несе дисциплінарну або матеріальну відповідальність за збитки (шкоду), заподіяні Закладу або пацієнту..

11.3. Кожному пацієнту доводяться основні положення цих Правил щодо його прав і обов'язків. З повним текстом Правил пацієнт може ознайомитися у «Куточку споживача».

11.4. Випадки, що не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.

**Заступник головного лікаря
3 медичної частини**



Анна ШОСТАК.

ГРАФІК ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ КЕРІВНИЦТВОМ**КОМУНАЛЬНОГО НЕКОМЕРЦІЙНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ВИШГОРОДСЬКА МІСЬКА
СТОМАТОЛОГІЧНА ПОЛІКЛІНІКА» ВИШГОРОДСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ.**

| № п/п | ПІП | Посада | День та час особистого прийому | Місце проведення прийому |
|------------------|--|---|---|--|
| 1 | Потапенко Анатолій Іванович | Головний лікар | Щочетверга 10.00 - 12.00 | м.Вишгород вул Набережна 6А |
| 2 | Шостак Анна Вікторівна | Заступник головного лікаря з медичної частини | Щосереди 10.00 - 13.00 | м.Вишгород вул Набережна 6А |
| 3 | Морозов Святослав Олександрович | Заступник головного лікаря з адміністративно- господарчої частини. | І та ІІІ вівторок 15.00 - 17.00 | м.Вишгород вул Набережна 6А |