

Порядок разрешения конфликтов.

1. В случае конфликтной ситуации пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или дежурному администратору согласно графику приёма граждан или обратиться администрации поликлиники в письменном виде.
2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. 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 дано устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
5. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый индекс, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
6. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
7. Письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.