

Тренинг общественных экспертов и пациентов
«ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ»



Основы письменной коммуникации для защиты прав пациента: как подготовить обращение

27-28 мая 2023 года



Ривкина Анна Ивановна

практикующий юрист, секретарь Совета общественных организаций по защите прав пациентов при ТО Росздравнадзор Самарской области, консультант горячей линии по вопросам инклюзивного образования РООИ «Перспектива» г. Москва, консультант Семейной приемной РО ВОРДИ Самарской области, председатель ПЦК Правовых дисциплин АНО ПОО Колледж «МИР», преподаватель АНО ВО Самарский университет государственного управления «Международный институт рынка»

27-28 мая 2023 года

Имеете ли Вы опыт составления письменных обращений?

- 1 - да, незначительный;
- 2 - да, постоянно составляю различного рода документы, запросы и т.д.;
- 3 - нет, не имею такого опыта.



С какой целью Вы составляете обращения чаще всего?

1. для решения личных вопросов
2. для решения коллективных вопросов (как активист)





Оцените, насколько эффективны составляемые Вами обращения по шкале от 1 до 10, где 10 – всегда получаю положительное разрешение ситуации \ решение вопроса по которому было составлено обращения





Что такое обращение?

п.1 ст. 4 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ - обращение гражданина – направленные в:

- государственный орган
- орган местного самоуправления
- должностному лицу

в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Виды обращений

1. Предложение - цель обратить внимание на необходимость совершенствования работы тех или иных государственных органов, предприятий, учреждений или общественных организаций, а так же, рекомендовать конкретные пути и способы решения поставленных задач.

2. Заявление - направлено на реализацию предоставленных законом прав и интересов граждан, выражает просьбу личного или общественного характера.

3. Жалоба – сообщение о нарушении прав и охраняемых законом интересов граждан, просьба гражданина о восстановлении или защите нарушенных прав.

Форма обращения

1. Письменно
2. Электронный документ
3. Устно

Какую форму предпочитаете использовать Вы?



Структура обращения



сведения об адресате
сведения о заявителе

Наименование документа

Фабула (описание ситуации)

Подлежащие применению правовые нормы

Формулировка просьбы \ требования

Дата подачи

Подпись заявителя



Порядок подачи письменных обращений

1. Лично

- в ходе приема
- через канцелярию
- Через ящик для обращений

2. По почте

- почта России
- электронная почта

3. Через электронную форму

- Гос услуги
- официальные сайты ведомств



Фиксация подачи обращения

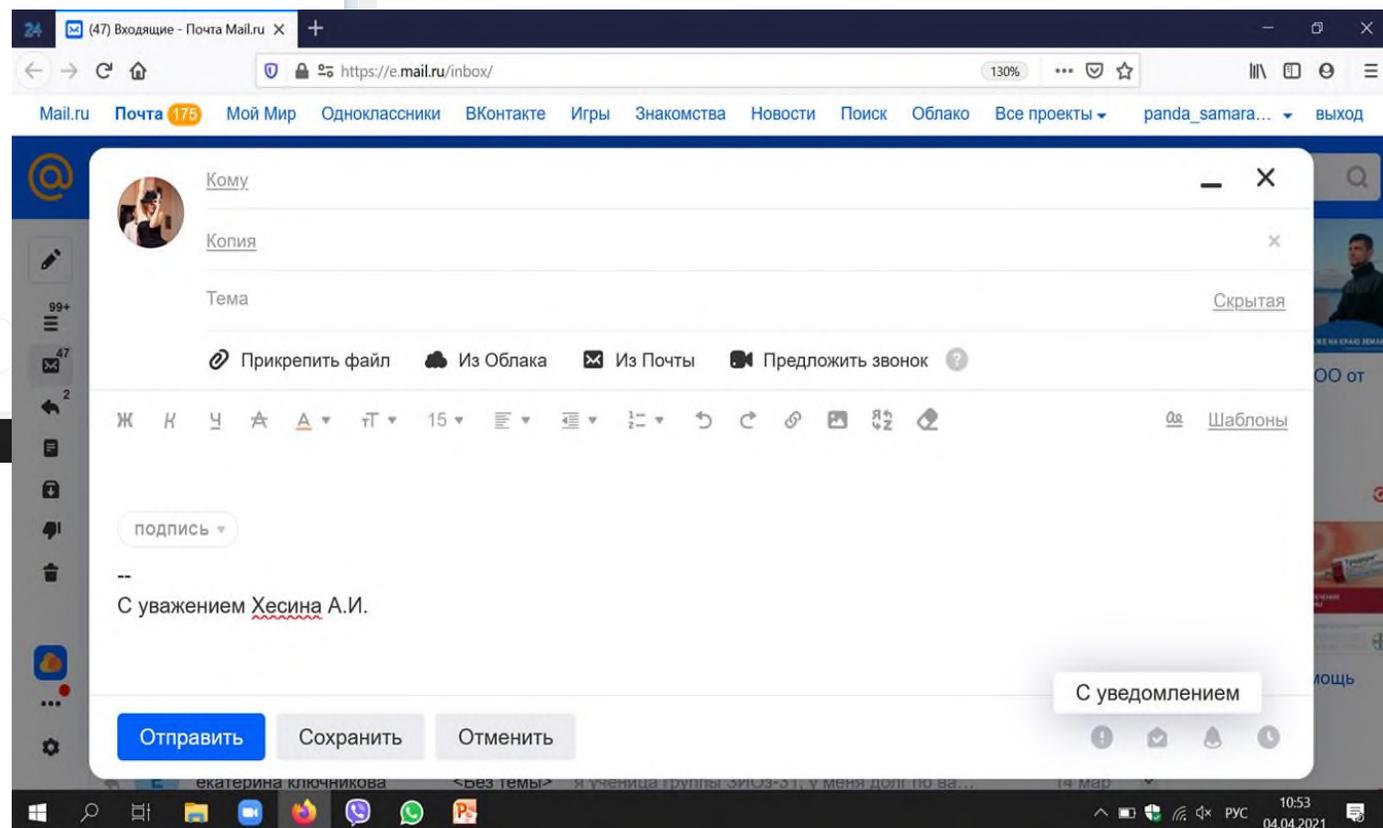
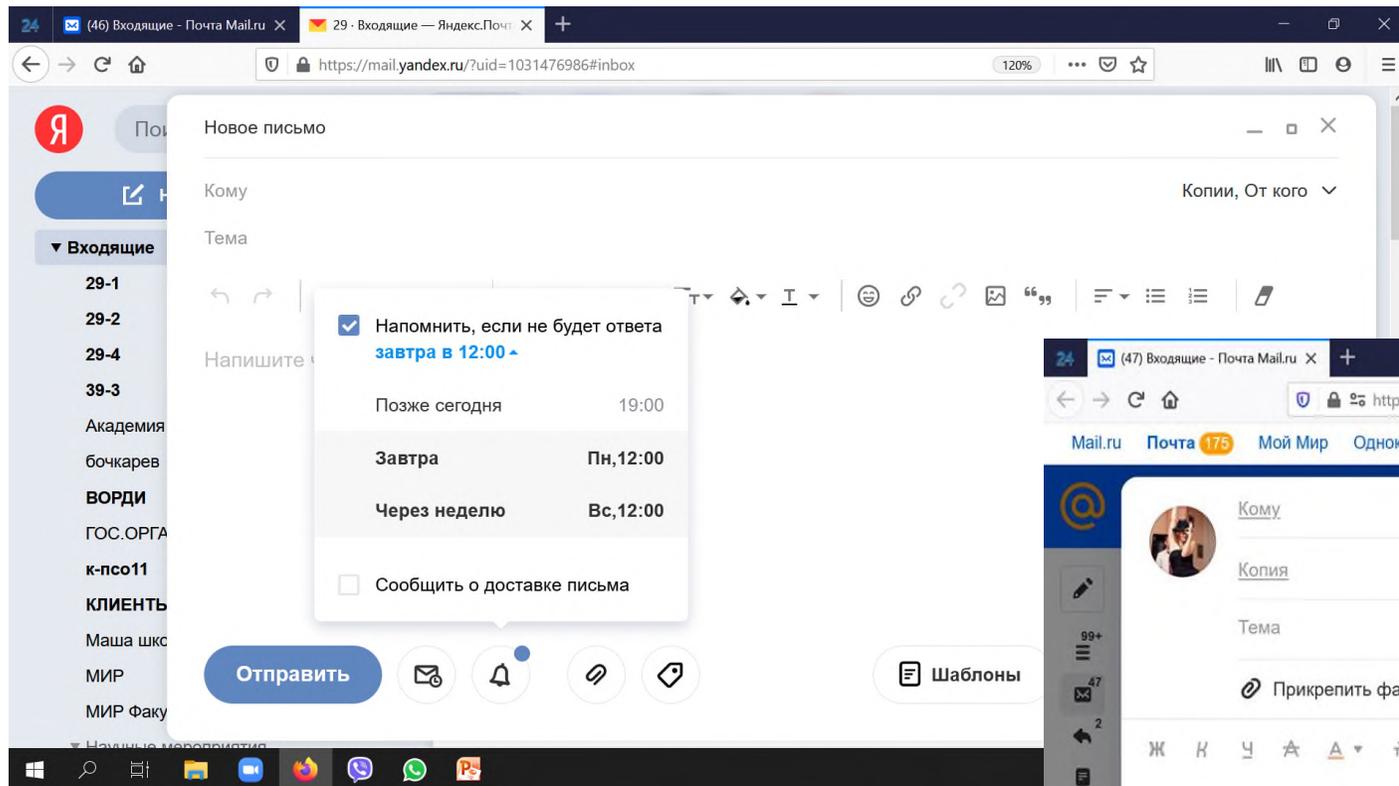
Лично

- путем вручения во время личного посещения или приема / через канцелярию организации – с **обязательной регистрацией номера и даты вх.**
- путем помещения в ящик для корреспонденции, размещенный в помещении ведомства – **не желательно!!!**



Входящий № _____
от ____ . ____ . 20 ____ г.

Электронная почта





При отправлении обращений с эл. почты желательно использовать скан или фотокопию **собственноручно подписанного** заявления \ жалобы

Не желательно направлять фото или скан **рукописного текста** – плохо или не\ читается при распечатке

В письме обязательно должны быть указаны данные отправителя, поскольку эл. адрес не позволяет идентифицировать отправителя

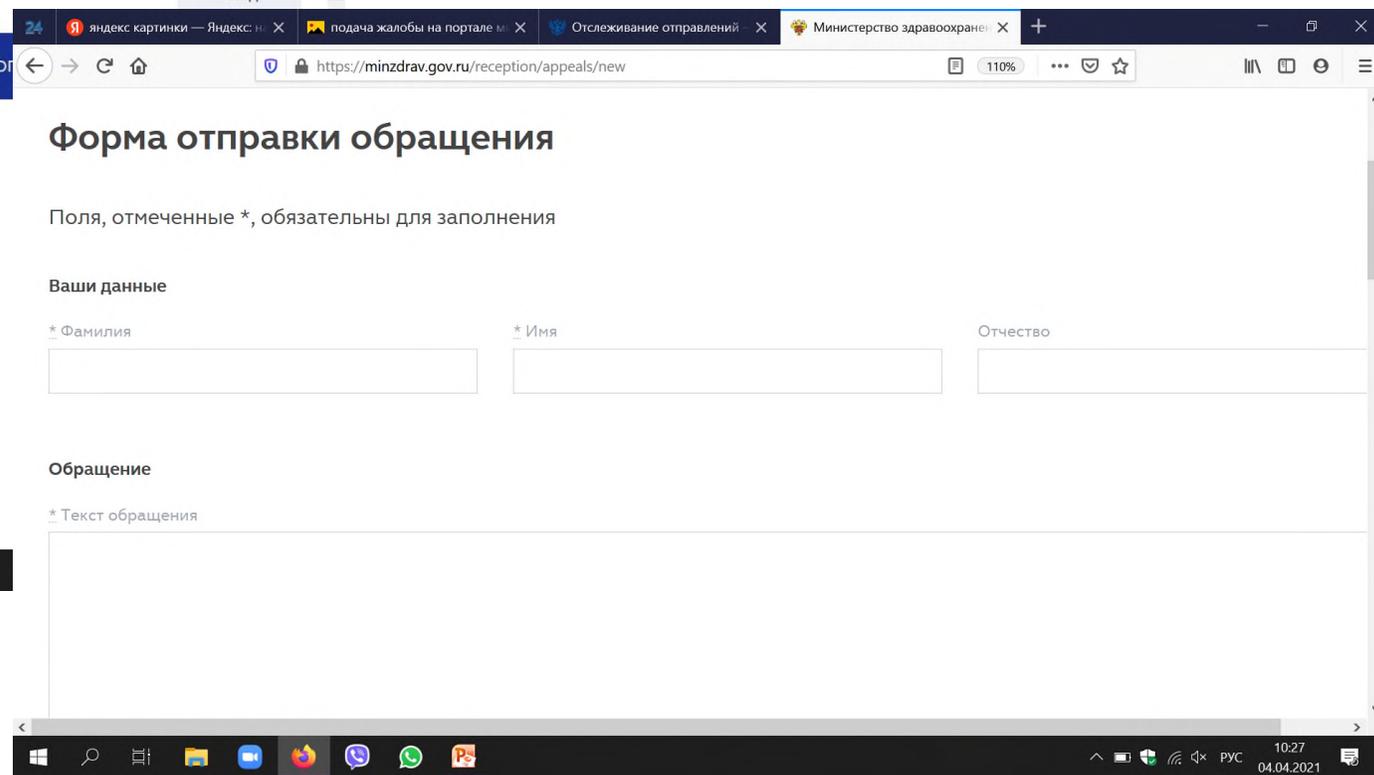
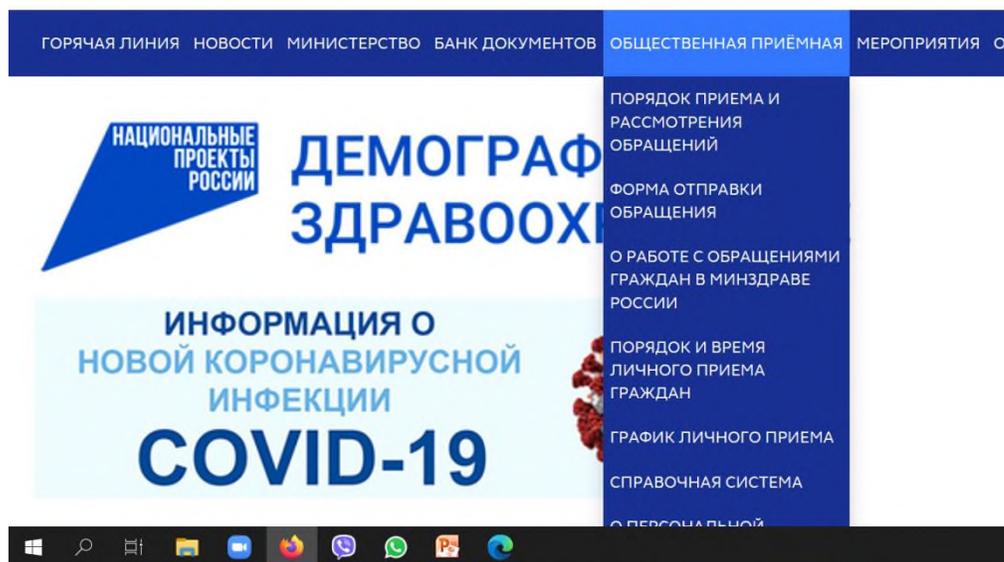
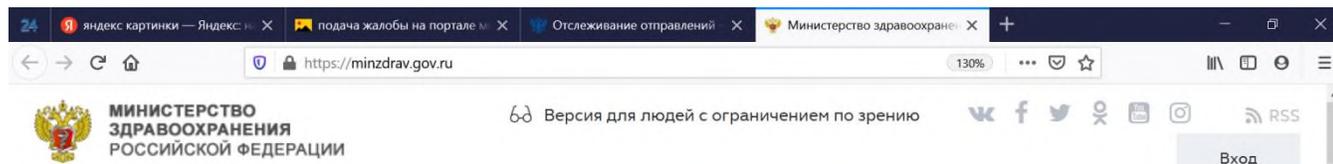
Пример:

С уважением А.И. Ривкина
тел. 89372007429



Электронное обращение

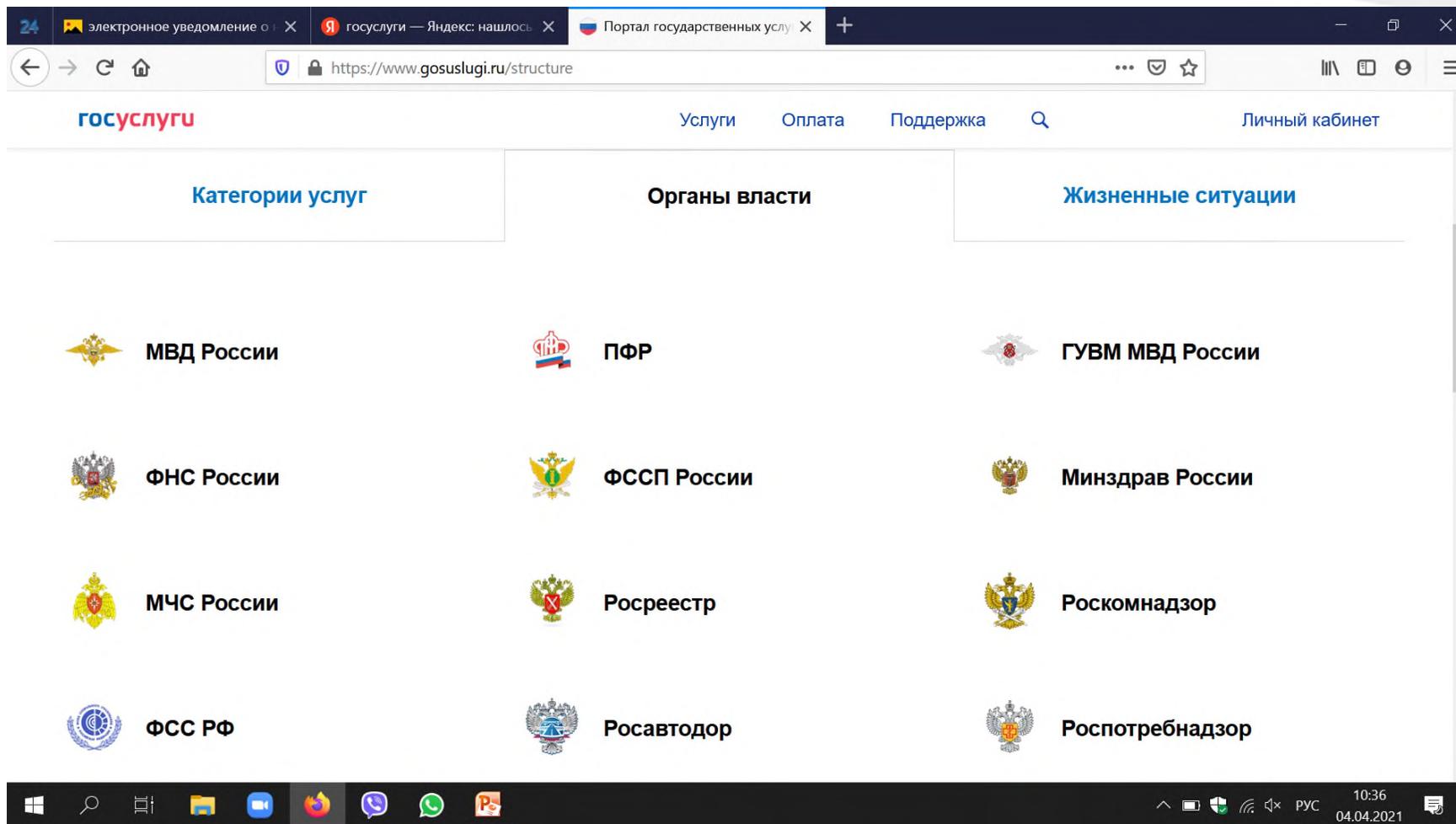
На официальном сайте ведомства



В поле для текста обращения
излагаем кратко с учетом
ограничений по количеству знаков

Электронные обращения

Через портал Гос услуги



Фиксация подачи обращения в электронном виде



При подаче через официальные сайты подтверждение о получении появляется сразу в виде всплывающего окна или приходит на эл. почту, указанную при регистрации – **сохранить!**

При подаче через портал ГОСУСЛУГ информация о поданном обращении и результатах рассмотрения **сохраняется в истории обращений**

Обязательно скопировать и сохранить текст обращения которое направили через эл. ресурсы – prt sc

Срок рассмотрения обращений

Общий срок рассмотрения 30 дней с даты регистрации обращения

- как определить дату регистрации обращения при подаче его через портал гос. услуг?
- как определить дату регистрации обращения при направлении по почте \ электронной почте?

Статья 5.59. КоАП - Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан
Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций

влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Работа над ошибками



Кому Минздрав X

Тема жалоба

Копии, От кого v

↩ ↪ | Ж К Ч Ҫ | Arial | T T ▾ ▾ ▾ | 😊 🔗 🔗 🖼️ “” | ≡ ≡ ≡ | 📝

26.05.2023г.. я обратилась в поликлинику с просьбой выдать мне копию медицинской карты, но мне отказали, ответив, что реализация данного права не предусмотрена, медицинская карта является собственностью поликлиники и я могу только попросить на приеме у врача карту чтобы с ней ознакомиться.

Я считаю, что предоставленная мне информация некорректна и нарушает мои права пациента.

Прошу Вас разобраться в сложившейся ситуации и направить в мой адрес копию медицинской карты со всеми записями и результатами обследований.

Ривкина Анна Ивановна |

Рейтинг востребованности организаций при подаче обращений от пациентов



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdWou7TBPUGbINHDDFWHMxxj2qJsPwXi_bjrCNeLuUk1la5lw/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0





**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

Тренинг «ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ»
<https://forum-vsp.ru/tren-23-1/>