

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО "Артадент"

_____ / А.М.Казарян

06.01.2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан в ООО «Артадент»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также постановлением Правительства от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг.

1.2. Положение определяет регламент работы с обращениями граждан в ООО «Артадент» (далее – Медклиника), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, подготовки ответов на письменные обращения (в том числе поступившие в электронной форме), хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на жалобы и обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи.

1.4. В случае участия в работе с обращением гражданина созданной в Медклинике врачебной комиссии надлежит также руководствоваться действующим в организации Положением о врачебной комиссии.

1.4. Основные понятия, используемые в Положении:

1.4.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Медклинику.

1.4.2. Предложение – обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности Медклиники.

1.4.3. Заявление – обращение, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи.

1.4.4. Жалоба – обращение, содержащее критику работы Медклиники и (или) просьбу о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов (а равно прав свобод и законных интересов других лиц, в отношении которых гражданин выступает законным представителем).

1.4.5. Письменное обращение – обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в Медклинику на бумажном носителе либо посредством электронных средств связи.

1.4.6. Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в Журнале регистраций обращений пациентов (в том числе во время личного приема граждан главным врачом Медклиники).

1.4.7. Личный прием граждан – прием граждан главным врачом Медкли-

ники или уполномоченным им лицом, согласно утвержденному графику.

1.4.8. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему

для них вопросу.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований.

2.2. Требования к письменному обращению:

2.2.1. Письменное обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем, – фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон (по желанию).

2.2.2. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.

2.2.3. Обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом – доверенность, законный представитель несовершеннолетнего и т. п.), проставлена дата .

2.2.4. В случае если обращение подается посредством электронных средств связи (факс, электронная почта и т. п.), оно должно удовлетворять требованиям, изложенным в пунктах 2.2.1–2.2.3 настоящего Положения, а также содержать адрес электронной почты, по которому должны быть направлен ответ

2.3. Требования к устному обращению:

2.3.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема граждан **генеральным директором** Медклиники или уполномоченным им лицом.

2.3.2. Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается, для внесения данной

информации в Журнал регистрации обращений пациентов.

2.3.3. В случае если во время личного приема от гражданина поступает письменное обращение и (или) материалы, они подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений пациентов и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений.

2.4. При рассмотрении его обращения гражданин имеет следующие права:

2.4.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.4.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну, право доступа к которой у данного гражданина отсутствует.

2.4.3. Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4.4. Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

2.4.5. Обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. Медклиника гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.6. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

3. Регистрация обращений

3.1. Все поступающие в Медклинику письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в Журнале регистрации обращений пациентов лицом, уполномоченным на то приказом главного врача, в день поступления.

3.2. В Журнале регистрации обращений пациентов указываются:

3.2.1. Ф. И. О. гражданина, подавшего обращение.

3.2.2. Адрес гражданина, подавшего обращение, и другие контактные данные (при их наличии).

3.2.3. Дата поступления обращения.

3.2.4. Краткое содержание обращения (документов).

3.2.5. Результат рассмотрения.

3.2.6. Дата отправки (передачи) гражданину ответа на обращение.

3.2.7. Способ передачи ответа.

3.2.8. Лицо, подготовившее ответ на обращение (Ф. И. О. и должность лица, ответственного за рассмотрение).

3.3. В случае обнаружения отсутствия указанного в тексте обращения приложения об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

3.4. В случае приложения к обращению оригинала документа вместо копии или копии вместо оригинала, при расхождении этого факта с данными, указанными в тексте обращения, об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

3.5. Если обращение гражданина передано в Медклинику в порядке исполнения государственной функции или переслано в ином порядке, то в Журнал регистрации дополнительно вносятся исходящий (регистрационный) номер и дата, отметка о форме и сроке исполнения.

3.6. При повторном обращении документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного

и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные обращения ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя.

3.7. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько обращений по разным вопросам, каждое из них регистрируется и рассматривается самостоятельно.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Каждое письменное обращение передается генеральному директору Медклиники для предварительного рассмотрения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

4.2. По каждому обращению генеральный директор не позднее чем в трехдневный

срок принимает одно из следующих решений:

4.2.1. Принять обращение к рассмотрению и передать его в работу лицу, ответственному за работу с обращениями пациентов, либо иному уполномоченному генеральным директором лицу.

4.2.2. Оставить обращение без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

4.3. Не допускается направление обращения для дальнейшего рассмотрения тому должностному лицу, на действие которого гражданин приносит жалобу.

4.4. При рассмотрении обращения уполномоченное лицо :

4.4.1. Обязано Внимательно разобраться в сути вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса.

4.4.2 Вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц

4.4.3. Обязано принять обоснованное решение по обращению.

4.4.4. Обязано сообщить заявителю в письменной форме о решении, принятом по его обращению, с необходимым обоснованием.

4.4.5. Обязано в случае необходимости разъяснить порядок обжалования решения.

4.4.6. Обязано обеспечить контроль за своевременным и правильным исполнением принятого по результатам обращения решения.

4.5. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке Медклиники, подписывается уполномоченным лицом, регистрируется и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.6. При наличии в тексте обращения контактного телефона гражданин уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать его лично при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в удобное для него время в пределах часов работы Медклиники.

При неявке гражданина за ответом либо при его отказе явиться за ним ответ на обращение направляется ему по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений граждан.

4.7. Письменное обращение, поступившее в учреждение здравоохранения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

Ответы на обращения, содержащие требования потребителей в отношении ненадлежащего качества оказанных услуг, компенсации убытков, морального вреда подлежат рассмотрению в 10-дневный срок.

4.8. В случае необходимости проведения медицинской экспертизы или наличия иных факторов, делающих невозможным ответ по существу в установленный срок, заявителю направляется ответ с указанием сроков подготовки ответа по существу и обоснования отложения решения его вопроса.

5. Особенности рассмотрения письменных обращений, поступивших в электронной форме

5.1. Письменные обращения могут быть поданы путем направления письменного обращения со всеми необходимыми данными на электронный адрес Медклиники.

5.2. При направлении письменного обращения на электронный адрес Медклиники оно оформляется в порядке, установленном для письменных обращений.

5.3 Ответ на письменное обращение, поступившее на электронный адрес Медклиники, отправляется на адрес электронной почты с которой поступило обращение.

При этом, с целью защиты персональных данных, ответ по электронной почте содержит лишь уведомление о возможности получения ответа по сути обращения у уполномоченного лица Медклиники.

6. Особенности рассмотрения устных обращений

6.1. Устные обращения могут быть сделаны во время личного приема Генерального директора Медклиники или уполномоченного им лица.

6.2. График личного приема утверждается генеральным директором Медклиники.

6.3. Личный прием граждан проводится в порядке очередности по предварительной записи

6.4. Устное обращение должно быть сделано с учетом требований, изложенных в пункте 2.3 настоящего Положения.

6.5. Регистрацию устного обращения осуществляет лицо, ведущее личный прием, в момент обращения.

6.6. Устные обращения генеральный директор Медклиники или уполномоченное им лицо, ведущее личный прием, старается рассмотреть на месте. В случае если изложенные в 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.

6.7. Если обращение требует детального изучения и (или) привлечения

других лиц, затребования объяснений, документов и т. п., заявителю во время личного приема разъясняются порядок и сроки ответа на обращение в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением для письменных обращений. В этом случае ему будет дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Медклиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. Особенности ответа на обращения, оформленные с нарушением обязательных требований

7.1. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным пунктом 2.2 настоящего Положения, не рассматриваются. В Журнале регистрации обращений пациентов при этом делается отметка об отказе в рассмотрении обращения гражданина и краткое описание причин принятия такого решения.

7.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу Медклиники, организация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении

не приводятся новые доводы или обстоятельства, то данное очередное обращение признается безосновательным, и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. Заявитель уведомляется о принятом решении.

7.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и настоящим Положением, возлагается на генерального директора Медклиники или уполномоченное им лицо.