

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО «Клиника № 1»
№ 1/2024-ВН от 02.08.2024 г.

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в ООО «Клиника № 1»
№2-п/о от 02.08.2024г.

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка (далее — Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в ООО «Клиника № 1» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее — обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения ООО «Клиника № 1», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <https://amedika.ru/>

Почтовый адрес медицинской организации: 142400, Московская область, г. Ногинск, ул. Рабочая, д. 75-А.

Телефон: +7 (495) 150-91-51

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: info@amedikal.ru

3.2. Способы и адреса передачи письменных обращений:

- Самостоятельная передача по месту нахождения клиник:
— 142400, Московская область, г. Ногинск, ул. Рабочая, д. 75-А;

— 600022, Владимирская область, г. Владимир, ул. Крайнова, д. 5/2.

- С доставкой по почте или курьером — направляется по адресу:
142400, Московская область, г. Ногинск, ул. Рабочая, д. 75-А.

График работы:

- Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница — с 08:00 до 20:00;
- Суббота — с 09:00 до 17:00;
- Воскресенье — с 09:00 до 16:00.

3.3. На официальном сайте ООО «Клиника № 1», в средствах массовой информации, на информационных стендах размещена следующая информация:

- Место нахождения медицинской организации;
- Номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта медицинской организации;
- Настоящий Порядок.

3.4. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в медицинскую организацию.

3.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в медицинскую организацию:

- Лично;
- По телефону;
- В письменном виде по почте;
- По электронной почте.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления — не более одного рабочего дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до пяти дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан — тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина.

5.2. В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5. Обращение, поступившее в ООО «Клиника № 1», подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- В письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем — обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- Текст письменного обращения не поддается прочтению;
- Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- В письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- Полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации, при желании, имеет право:

- Представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- Получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости — с участием граждан, направивших обращения;
- Получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- Принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- Уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

- Достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- Четкость в изложении информации;
- Полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- Наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- Удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Личный прием граждан в медицинской организации

8.1. Организация личного приема граждан.

8.2. Личный прием граждан осуществляется главным врачом и заместителями главного врача (далее — руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главным врачом. В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то прием данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

8.3. График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации.

8.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

8.6. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

8.7. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

8.8. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

8.9. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

8.11. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации, осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

8.12. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами из карточки личного приема граждан, заполненной руководством медицинской организации, непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

8.13. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан включает следующие разделы:

- Регистрационный номер;
- Дата обращения (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося;
- Адрес фактического проживания;
- Тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- Дата и результат рассмотрения;
- Сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

9. Работа с письменными обращениями граждан в ООО «Клиника № 1»

9.1. Прием письменных обращений граждан.

9.2. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

9.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченного лица, ответственного за регистрацию обращений граждан.

9.4. При приеме письменных обращений:

- Проверяется правильность адресности корреспонденции;
- Вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- Поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

9.5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

9.6. Все обращения и жалобы граждан регистрируются в «Журнале личных обращений граждан». Регистрация поступивших обращений граждан, в т.ч. поступивших по электронной почте, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в журнале в течение одного дня с даты их поступления.

9.7. При регистрации проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяются поступившие обращения на повторность.

9.8. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- Если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

9.9. Не считаются повторными:

- Обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- Обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

9.10. Рассмотрение письменных обращений граждан

9.10.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- Принятии к рассмотрению;
- Передаче на рассмотрение заместителям руководителя медицинской организации;
- Направлении в другие организации и учреждения;
- Приобщении к ранее поступившему обращению;
- Сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- Сообщении гражданину о прекращении переписки.

9.10.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.10.3. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю медицинской организации.

9.10.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

9.10.5. Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.10.6. Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения исполнителю для рассмотрения и подготовки ответа.

9.10.7. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

9.10.8. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения, согласовывается с руководством организации.

9.10.9. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

9.10.10. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

9.11. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

9.11.1. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

9.11.2. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

9.11.3. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

9.11.4. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель медицинской организации.

9.11.5. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

9.11.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.11.7. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале медицинской организации.

9.11.8. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо, ответственное за работу по регистрации обращений граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

9.11.9. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.11.10. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- Ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- Отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

11. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

11.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

11.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, по вопросам, содержащимся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- Количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- Количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- Количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

11.3. Организуется учет и анализ вопросов и подготавливаются предложения, направленные на устранение недостатков.

11.4. Уполномоченное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

12. Организация контроля за исполнением Порядка

12.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

12.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- Постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- Сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- Подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- Подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- Снятие обращений с контроля.

12.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

12.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

12.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

12.6. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Генеральный директор

Тигранян А.А.

