**Приложение № 1**

к приказу от \_\_\_\_\_\_\_\_г. № \_\_\_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**

**Оглавление**

[1. **Общие положения** 1](#_Toc2251311)

[2. **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан** 1](#_Toc2251312)

[3. **Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан** 2](#_Toc2251313)

[4. **Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения** 3](#_Toc2251314)

[5. **Права граждан и обязанности ответственных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений** 3](#_Toc2251315)

[6. **Личный прием граждан в медицинской организации** 4](#_Toc2251316)

[7. **Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации** 5](#_Toc2251317)

[8. **Результаты рассмотрения обращений граждан** 7](#_Toc2251318)

[9. **Требования к оформлению жалобы** **или обращения** 7](#_Toc2251319)

[10. **Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы** 8](#_Toc2251320)

[11. **Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию** 8](#_Toc2251321)

[12. **Ответственность и контроль** 8](#_Toc2251322)

1. **Общие положения**

Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в медицинской организации обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации.

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).

# **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:

- федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- федеральном законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

2.2.Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления – не более одного дня.

2.3.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.

2.4.Общий срок рассмотрения **письменных обращений** граждан – **30** (**тридцать) календарных дней.**

**2.5.** Общий срок для удовлетворения **требований** граждан в соответствии с законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» - **10 (десять) календарных дней.**

**Срок начинает течь на следующий день со дня регистрации письменного обращения.**

2.6.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.

# **Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан**

3.1.Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию;

- электронной почтой в медицинскую организацию;

- лично в медицинскую организацию;

- по телефону.

3.2.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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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.

3.3.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:

3.3.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

3.3.2. 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.

3.4.Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

3.5. В целях реализации прав граждан на обращение в клинике обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;

- регистрация и учет поступивших обращений;

- рассмотрение поступивших обращений;

- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;

- подготовка и направление ответов заявителям;

- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

3.6. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, графике работы, телефоне должностных лиц клиники, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;

- об адресах электронной почты и интернет-сайта клиники;

- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

# **Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

4.1.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;

- в 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 врачебную 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 (в случае подачи жалобы).

1. **Права граждан и обязанности ответственных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений**

5.1.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 врачебную 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.

5.2.Ответственные лица в 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.

5.3.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.

5.4.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.

# **Личный прием граждан в медицинской организации**

6.1. Организация личного приёма граждан осуществляется как Генеральным директором по вопросам организации платных медицинских услуг, так и Заместителем Генерального директора по медицинской части/главным врачом   по вопросам качества оказания медицинских услуг, в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем медицинской организации.

6.2.**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 приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

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

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

6.5.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.

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

6.7.Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.9.Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся непосредственно в журнал, который пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В журнале личных обращений граждан включены следующие разделы:

- дата обращения;

- Ф.И.О. обратившегося;

- адрес фактического проживания;- тематика обращения;

- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;

- результат рассмотрения.

6.10.В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

6.11.Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале.

6.12. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

# **Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации**

7.1. Приём письменных обращений граждан в медицинскую организацию регистрируются старшим администратором - ответственным за регистрацию обращений граждан с внесением в журнал принятых входящих документов.

7.2.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 руководства клиники.

7.3.При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

7.4.По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

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

7.5. Регистрация письменных обращений граждан***, поступивших в медицинскую организацию, производится старшим администратором в течение одного дня с даты их поступления****.*

7.6.Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте сети, осуществляется уполномоченным лицом, ответственного за регистрацию обращений граждан.

***На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.***

7.7. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

7.8.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.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

7.9.Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

7.10.Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения Генеральному директору Клиники/ заместителю Генерального директора по медицинской части.

7.11. Рассмотрение письменных обращений граждан поступивших по электронной почте принимается одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;

- направлении в другие организации и учреждения;

- приобщении к ранее поступившему обращению;

- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

- сообщении гражданину о прекращении переписки; и др.

7.12.О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из **вышестоящего органа управления**, в который они были направлены непосредственно и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю клиники.

7.13.Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению.

7.14.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.

7.15.Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации данных и последующего направления обращения главному врачу для рассмотрения и подготовки ответа.

7.16. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все назначенные приказом ответственные лица.

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

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

7.19.Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

7.22. **Ответы на обращения граждан подписывает Генеральный директор.**

7.23.Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения Генерального директора запрещается.

7.24.Подлинные документы возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

7.25.При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

7.26.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.

7.27.Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное 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.

7.28.Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом за регистрацию обращений граждан в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1. **Результаты рассмотрения обращений граждан**

8.1.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.

8.2.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.

# **Требования к оформлению жалобы** **или обращения**

9.1.Жалоба или обращение должны содержать:

1) наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), сотрудников медицинской организации.

2) должность либо фамилию, имя, отчество сотрудника медицинской организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;

4) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации или её и сотрудников;

5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

9.2.Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте в медицинскую организацию: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; на сайт <http://www.zdravclinic.ru> или почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

9.3.Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

9.4.В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию медицинской организации, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

1. **Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы**

10.1.По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений.

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;

- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;

- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств;

- а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

1. **Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию**

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

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, ответственное лицо медицинской организации осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, 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.

Организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

Ответственное лицо медицинской организации обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

1. **Ответственность и контроль**

12.1. Сотрудники клиники несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством.

12.2.Контроль за выполнением настоящего Положения осуществляет руководитель клиники.