

Утверждаю

Директор ООО «Частная клиника»

 Л.А. Фокина

«01» августа 2023г.



Положение о порядке рассмотрения обращений в ООО «Частная клиника»

1. Общие положения.

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 направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

В соответствии с настоящим Порядком в ООО «Частная клиника» 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.

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.

Рассмотрение обращений граждан в ООО «Частная клиника» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 (в ред от 04.08.2023) «О порядке рассмотрения обращений граждан в РФ»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»

3. Основные термины, используемые в Положении.

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

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных

нормативных правовых актов, недостатках в работе клиники, должностных лиц, либо критика деятельности клиники и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в клинике.

4. Права граждан при рассмотрении обращений.

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации имеет право:

- представлять дополнительные документы (копии) 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.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан.

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- лично в ООО «Частная клиника»;
- в письменном виде по почте в ООО «Частная клиника»;
- электронной почтой в ООО «Частная клиника»;
- по телефону.

Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в ООО «Частная клиника». Письменные и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение №1), либо путем внесения обращения в «Книгу жалоб и предложений», которая находится в регистратуре клиники.

В обращении заявитель указывает 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. В обращении 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.

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.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

6. Личный прием граждан в ООО «Частная клиника».

Личный прием граждан осуществляется директором ООО «Частная клиника».

График приема граждан размещается на официальном сайте ООО «Частная клиника» и на информационном стенде ООО «Частная клиника».

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

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. В случае неадекватного поведения гражданина, при использовании нецензурных, либо оскорбительных выражений, высказываний угрозы жизни, здоровью и имуществу, представители ООО «Частная клиника» вправе вызвать правоохранительные органы, оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. (Статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство», статья 5.61 КоАП РФ «Оскорбление»)

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.

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

7. Письменные и устные обращения граждан в ООО «Частная клиника».

1. Обращения граждан, направленные в ООО «Частная клиника», рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации.

2. Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. Если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

5. Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование в сроки указанные в Положении.

6. В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

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.

8. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации, осуществляется ответственным за работу с обращениями граждан.

9. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в «Журнал регистрации обращений граждан», который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке «Журнал регистрации обращений граждан» должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

8. Организация работы с обращениями граждан в ООО «Частная клиника».

8.1. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории «предложение», определяется:

- * Какие конкретные предложения содержит обращение,
- * В отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия,
- * По результатам рассмотрения готовится ответ гражданину:

- если предложение принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться,

- если предложение не принято, то гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

8.2. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории «заявление», проверяется:

* Законность основания испрашиваемого действия и возможности его совершения,

* В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершения или не совершении испрашиваемого действия с приведением аргументов.

* Заявление считается обоснованным, если факты подтверждаются и тогда в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

* Если заявление признаётся необоснованным, то в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

8.3. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории «жалоба»:

* Определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

* Устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов.

* Определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты нарушенных прав, свобод, законных интересов, а также лица, ответственные за реализацию обозначенных мер.

* В случае признания жалобы обоснованной, в ответе гражданину указывается какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица).

* Если жалоба необоснованная, то в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод, законных интересов.

9. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации.

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

10. Ответственность и контроль.

Должностные лица и сотрудники медицинской организации несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет директор ООО «Частная клиника».