

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «МЕДИКО»

Зонова О.О.

«11» _____ 2021 г.

М.П.



ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений граждан в Клинике Заботкин ООО МЕДИКО

Настоящее Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в медицинское учреждение» (далее – Положение) разработан на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и устанавливает порядок подачи и рассмотрения обращений граждан, а также порядок обжалования решений по обращениям граждан.

1. Общая часть

- 1.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – это направленные в ООО МЕДИКО Клинику Заботкин письменные предложения, заявления, жалобы, а также устные обращения граждан;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию, развитию и улучшению деятельности клиники;
 - заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе клиники;
 - жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

- 2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:
- представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.
 - 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.

- получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности клиники, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. 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.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращение, поступившее в клинику, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с его компетенцией.

3.2. Отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

3.4. Все письменные обращения, которые касаются вопросов качества предоставленной в клинике медицинской помощи разбираются на врачебной комиссии.

4. Письменные обращения

4.1. Гражданин в своем письменном обращении указывает либо наименование клиники, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

4.3. Если обращение поступило в клинику или должностному лицу по информационным системам (сайт Клиники Заботкин, электронная почта клиники или должностного лица), то оно подлежит рассмотрению в соответствии с данным порядком.

4.4. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается. Анонимные обращения,

содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

- 4.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 4.6. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 4.7. Если 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, руководитель или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 4.8. Если 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.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям

- 5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется на любом рабочем месте администратора клиники дежурным администратором. Письменное обращение, оформленное в Книге отзывов и предложений (регистратура) в журнале не регистрируется.
- 5.2. Все письменные обращения регистрируются в 3х-дневный срок с момента поступления в журнале регистрации обращений граждан, который хранится в кабинете Генерального директора. (Приложение № 1).
- 5.3. На письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.
- 5.4. В случае, если обращение гражданина не подписано, и не указаны данные о месте жительства, то обращение признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.
- 5.5. Письменное обращение доводится до сведения главного врача для предварительного рассмотрения по компетенции обращения.
- 5.6. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:
 - о принятии обращения к рассмотрению;
 - о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение;
 - об оставлении обращения без рассмотрения.

- 5.7. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию медицинского учреждения, и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителю.
- 5.8. Направление обращения для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются, не допускаются.
- 5.9. По результатам окончательного рассмотрения обращения в журнал заносятся сведения о рассмотренном обращении, сроке исполнения, проставляется дата отправления ответа заявителю. На тексте обращений надписи не делаются.
- 5.10. Письменное обращение, поступившее в клинику в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 5.11. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.
- 5.12. Ответ на обращение готовится на бланке медицинского учреждения и регистрируется в журнале «Исходящей документации».
- 5.13. Ответ на обращение подписывается директором/главным врачом или лицом, исполняющим его обязанности.

6. Порядок рассмотрения обращений, связанных с качеством оказания медицинской помощи

- 6.1. После регистрации обращения и принятия решения о его рассмотрении издается приказ о проведении служебной проверки, в котором указываются сроки проведения проверки, привлечение медицинских работников, участвующих в оказании медицинской помощи, назначение даты проведения ВК.
- 6.2. По результатам служебной проверки проводится заседание ВК, которое оформляется протоколом и решением.
- 6.3. На основании решения ВК юристом оформляется ответ на обращение.

7. Порядок рассмотрения обращений, связанных с качеством оказания медицинской помощи.

- 7.1. После регистрации обращения и принятия решения о его рассмотрении, обращение направляется руководителю службы, ответственной за предмет обращения.
- 7.2. Список лиц, ответственных за рассмотрение обращений в соответствии со своими компетенциями:

Работа регистратуры – управляющий Азарова И.В.

Этика и деонтология при оказании медицинской помощи – гл. врач Вечканова Т.И.

Общие вопросы – генеральный директор Зонова О.О.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

- 8.1. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляет генеральный директор Зонова О.О..

