

«10» января 2025г.

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений и жалоб граждан

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее – Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения ООО "ВИМ" (далее – медицинская организация) устных и письменных обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения и жалобы, поступившие в медицинскую организацию в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и жалобы граждан.

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

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

- Конституцией РФ;
- Гражданским кодексом РФ;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Основные термины, используемые в Порядке

3.1. Обращение – направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в медицинскую организацию.

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

3.3. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе медицинской организации, должностных лиц, либо критика деятельности медицинской организации и (или) персонала медицинской организации.

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

3.5. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее выполняющее организационно-распорядительные, либо административнохозяйственные функции в медицинской организации.

4. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении жалоб и обращений

4.1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, 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:

4.2. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 188800, г. Выборг, ул. Куйбышева, д.10

4.3. На официальном сайте медицинской организации (<http://oko.vyborg.ru>), на информационных стендах, стойках регистратуры размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта медицинской организации;
- настоящий Порядок.

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

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- по электронной почте.

5. Срок рассмотрения жалоб и обращений

5.1. Срок регистрации письменных обращений и жалоб с момента поступления – не более 10 дней со дня регистрации.

5.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.3. При обращении гражданина (его представителя) по поводу некачественного оказания медицинской помощи ему, либо несовершеннолетнему, законным представителем которого он является должно быть рассмотрено ответственным лицом медицинской организации не позднее 10 дней со дня его поступления.

5.4. Сроки рассмотрения иных письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

5.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 12 Федерального закона РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.6. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть обосновано и согласовано с руководителем медицинской организации.

5.7. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

5.8. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

5.9. Письменные обращения и жалобы 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.

5.10. 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 соответствующие организации или органы.

5.11. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены 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.

5.12. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник, 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.

6. Перечень документов, необходимых для рассмотрения жалоб и обращений граждан

6.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение или жалоба гражданина.

6.2. Заявитель указывает в обращении (жалобе):

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- 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;
- суть обращения или жалобы;
- личную подпись и дату.

6.3. 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.

6.4. 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:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- 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.

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

7. Основания для направления жалоб и обращений

7.1. Гражданин или его представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворенность принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

8. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалоб и обращений

8.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения или жалобы являются:

- не указаны фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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;
- 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).

9. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении жалоб и обращений

9.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 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 заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

9.2. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб 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 или жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.3. 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.

9.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений или жалоб 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 и жалоб.

9.5. Гражданин по желанию может направить обращение или жалобы на адрес электронной почты: v2005f@yandex.ru. Медицинская организация обеспечивает представление заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения.

10. Порядок регистрации жалоб и обращений граждан

10.1. Все обращения и жалобы граждан регистрируются в «Журнале личных обращений граждан». Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении 3-х дней с момента поступления.

10.1.1. Журнал личных обращений граждан включает следующие разделы:

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

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

10.2.1. 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.

10.2.2. Не считаются повторными:

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

10.3. Учет (регистрация) и содержание обращения или жалобы заносятся непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

11. Порядок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан

11.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения и жалобы, в т.ч. на адрес электронной почты, принимаются ответственным лицом медицинской организации.

11.2. 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 руководством медицинской организации.

- 11.3. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.
- 11.4. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки. При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.
- 11.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 11.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.
- 11.7. В случае, 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.
- 11.8. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 11.9. 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 ответственному лицу 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.
- 11.10. 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.
- 11.11. 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 суде.
- 11.12. Все обращения и жалобы, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращения, 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.
- 11.13. Ответ гражданину готовит ответственное лицо медицинской организации.
- 11.14. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.
- 11.15. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 11.16. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 11.17. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
- 11.18. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- 11.19. Ответы на обращения граждан подписывает ответственное лицо медицинской организации.
- 11.20. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале медицинской организации.
- 11.21. Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется 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.
- 11.22. Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.
- 11.23. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

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

12. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений и жалоб

12.1. Личный прием граждан осуществляется ответственным лицом медицинской организации в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным руководителем медицинской организации:

12.2. График приема по личным вопросам: по рабочим дням медицинской организации (понедельник, вторник, четверг, пятница) с 10.00 до 16:00.

12.3. 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 в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

12.4. Подготовка документов для приема граждан ответственным лицом медицинской организации возлагается на сотрудника приемной (регистратуры).

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

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

12.7. 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.

12.8. Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными, и не требуют дополнительной проверки, ответ 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.

12.9. 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.

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

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

12.12. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

12.13. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

13. Результаты рассмотрения обращений и жалоб граждан

13.1. Конечными результатами рассмотрения обращения или жалобы 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.

13.2. Удовлетворение обращения или жалобы гражданина или его законного представителя может быть в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения;
- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств.

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

14. Организация контроля за исполнением настоящего Порядка

14.1. Контроль за рассмотрением обращений и жалоб 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.

14.2. 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.

14.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом медицинской организации.

14.4. Руководителем медицинской организации осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения.

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

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

14.7. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на ответственное лицо медицинской организации.

14.8. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в медицинскую организацию обращений и жалоб граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

14.9. 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.

15. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

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

15.2. 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.