

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Медицинский центр «Флеболог»

СОГЛАСОВАНО
Главный врач ООО «Медицинский
центр Флеболог»
И.В.Нечаев
«02» 06 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Медицинский центр
«Флеболог»
Н.А.Новикова
06 2023 г.



ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
в ООО «Медицинский центр Флеболог»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, в ООО «Медицинский центр Флеболог» (далее - медицинская организация).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

1.2.1. Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

1.2.2. Приказом Минздрава России от 28.07.2015 N 493н "Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации";

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

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

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

1.2.6. Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных".

1.3. Работники медицинской организации, осуществляющие рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.4. Работники медицинской организации, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. 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: <https://flebolog-perm.ru/>

2.2. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером, направляются по почтовому адресу медицинской организации: **ООО «МЦ Флеболог», 614000, г.Пермь, ул.Советская, д.63, помещ. отдельный вход.**

2.3. Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: **+7 (342) 2250157**

2.4. Адрес медицинской организации для самостоятельной подачи письменных обращений: **614000, г.Пермь, ул.Советская, д.63, помещ. отдельный вход**

Режим работы ООО «МЦ Флеболог»:

Понедельник – Пятница: 9-00 – 20:00, без перерыва;

Суббота: 9-00 до 18-00 без перерыва;

Воскресенье: выходной день.

В случае изменений в режиме работы, информация заблаговременно доводится до сведения посетителей.

2.5. Надлежаще оформленные обращения в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты flebolog@59.ru.

2.6. Порядок приема обращений граждан и график личного приема граждан размещаются на информационных стендах и/или на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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

2.7.1. лично;

2.7.2. в письменном виде почтой;

2.7.3. в письменном виде электронной почтой.

3. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан

К рассмотрению принимаются обращения граждан, в письменной форме, заверенные подписью Заявителя с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность Заявителя.

3.1. В письменном обращении Заявитель указывает:

3.1.1. наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица;

3.1.2. свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3.1.3. адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3.1.4. почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3.1.5. суть обращения или жалобы;

3.2. Обращение удостоверяется личной подписью, с обязательным предоставлением документа, удостоверяющего личность.

3.3. 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.

3.4. 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:

3.4.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

3.4.2. 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.

3.5. Надлежаще оформленное обращение, поступившее в ООО «МЦ Флеболог», подлежит обязательному приему и рассмотрению.

4. Организация рассмотрения обращений

4.1. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, уполномоченным работником медицинской организации:

4.1.1. проверяется правильность адресности корреспонденции;

4.1.2. сортируются телеграммы;

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

4.1.4. сортируются ответы на запросы по обращениям.

4.2. Учет (регистрация) и содержание обращения или жалобы заносятся непосредственно в журнал личных обращений граждан.

Журнал личных обращений граждан включает следующие разделы:

4.2.1. дата обращения;

4.2.2. Ф.И.О. обратившегося;

4.2.3. адрес фактического проживания;

4.2.4. тематика обращения;

4.2.5. Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение.

4.3. Поступающие в медицинскую организацию надлежащим образом оформленные письменные обращения и жалобы, принимаются и регистрируются старшей медицинской сестрой ООО «МЦ Флеболог».

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

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

4.6. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

4.7. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель медицинской организации.

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

4.9. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных медицинской организации.

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

5. Личный прием граждан в медицинской организации

Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации и/или лицом его замещающим в соответствии с графиком приёма граждан медицинской организации:

5.1. График приема:

5.1.1. Руководитель: прием граждан по личным вопросам: вторник, четверг с 13.00 до 15.00.

5.1.2. В случае обращения гражданина к руководству ООО «МЦ Флеболог» 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.

5.2. Организацию личного приема граждан осуществляет старший администратор ООО «МЦ Флеболог» путем:

5.2.1. обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

5.2.2. своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководителем медицинской организации;

5.3. График приема граждан руководством ООО «МЦ Флеболог» размещается на информационном стенде медицинской организации.

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

5.5. Во время личного приема гражданин оставляет письменное обращение, заверенное личной подписью Заявителя 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.

5.6. Обращения и жалобы гражданина регистрируются в Журнале личных обращений граждан. Ответственным за хранение и ведение Журнала является старшая медицинская сестра ООО «МЦ Флеболог».

5.7. 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.

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

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

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

6. Срок рассмотрения обращения и жалоб

6.1. Срок регистрации письменных обращений и жалоб с момента поступления – не более одного дня.

6.2. Письменное обращение, поступившее в медицинскую организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7. Основания для направления обращения или жалобы

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

7.1. Нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;

7.2. Требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

7.3. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

7.4. Отказ в оказании медицинской помощи;

7.5. Неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

7.6. Несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

7.7. Неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

7.8. Нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации.

8. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

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

8.1.1. не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, не предъявлен документ, удостоверяющий личность;

8.1.2. не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

8.1.3. текст письменного обращения не поддается прочтению;

8.1.4. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

8.1.5. 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.

8.1.6. полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

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

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

9.1.1. представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

9.1.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;

9.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

9.1.4. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

9.2. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

9.2.1. объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

9.2.2. 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.

9.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений или жалоб в медицинской организации являются:

9.3.1. достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

9.3.2. четкость в изложении информации;

9.3.3. полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

9.3.4. наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

9.3.5. доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений и жалоб.

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1. Конечными результатами рассмотрения обращения или жалобы являются:

10.1.1. 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;

10.1.2. отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

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

10.2.1. повторного оказания медицинской услуги;

10.2.2. привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения;

10.2.3. отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;

10.2.4. возврата пациенту или его законному представителю денежных средств;

11. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

11.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, главный врач осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в ООО «МЦ Флеболог»:

11.1.1. количество и характер рассмотренных обращений граждан;

11.1.2. количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

11.1.3. количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

11.2. Главный врач ООО «МЦ Флеболог» организует учет и анализ вопросов, и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

12. Контроль за исполнением настоящего Порядка

12.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главным врачом ООО «МЦ Флеболог».

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

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

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

12.4.1. истечение срока исполнения обращения;

12.4.2. 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.

12.5. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач ООО «МЦ Флеболог».