

## Положение о работе с обращениями граждан в ООО «Кафедра здоровья»

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в ООО «Кафедра здоровья» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Приказом руководителя назначается ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.
3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в ООО «Кафедра здоровья».

Обращения, связанные с качеством медицинской помощи, подлежат служебному расследованию и рассмотрению на врачебной комиссии. Обращения, не связанные с качеством медицинской помощи, а связанные с нарушением этики и деонтологии, сервиса, организации работы клиники подлежат рассмотрению без привлечения врачебной комиссии.

Уровни рассмотрения:

- 1) Главный врач (все обращения)
- 2) ВК (претензии по качеству медицинской помощи)

4. Письменные обращения.

4.1. Граждане передают письменные обращения для рассмотрения:

- 1) лично администратору ООО «Кафедра здоровья» по форме (Приложение №3), формы обращений беспрепятственно предоставляются сотрудниками клиники в любом подразделении.
- 2) почтовым отправлением в адрес ООО «Кафедра здоровья»: 680038, г. Хабаровск, ул. Истомина, 84, пом.0 (12)
- 3) в виде электронного письма на адрес ООО «Кафедра здоровья» кафедраздоровья.рф
- 5) В Книгу отзывов и предложений «Уголка потребителя».

4.2. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день поступления в «Журнале регистрации обращений граждан», содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность жалобы. Обложка журнала регистрации обращений граждан включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование медицинской организации
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

4.3. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

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

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

4.4. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

4.5. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

4.6. Отдельные обращения граждан рассматриваются в ООО «Кафедра здоровья» в следующем порядке:

- 1) если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;
- 2) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- 3) если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом - в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

Электронные обращения переадресуются подлежат электронной регистрации и рассматриваются в соответствии с данным положением.

4.7. Все обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 8 настоящего Положения.

4.8. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

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

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

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

В ответе медицинской организации на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.9. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

## 5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан проводится в ООО «Кафедра здоровья» руководителем в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:- удовлетворить просьбу,

сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения; - принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

5.5. 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, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. В случае, если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию руководителя

5.7. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале в установленном порядке.

6. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

7. Контроль рассмотрения обращений граждан в медицинских организациях осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

8. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в ООО «Кафедра здоровья», ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениям.

9. Ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом ответственный по работе с обращениями граждан формирует отчет руководителю о работе по рассмотрению обращений граждан.

Утверждено приказом  
Директора от 03.03.2020 №9

Директору ООО «Кафедра здоровья»

Л.А. Мареге

от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ФИО

(полностью)

Проживающего по адресу \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

### ПРЕТЕНЗИЯ.

Прошу провести проверку по факту неудовлетворенности медицинской услугой, оказанной в  
вашем центре \_\_\_\_\_ ( дата)

сотрудником \_\_\_\_\_

Неудовлетворенность вызвана \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(указать причину).

Финансовых претензий не имею.

Иное \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ -

Подпись

Дата