

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач

ООО «ОММЦ ИМ.СВ.ЛУКИ»

О.В. Петрусев

Приказ № 02 апреля 2018 г.



## **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ГРАЖДАН / ПАЦИЕНТОВ В ООО «ОБЛАСТНОЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР ИМЕНИ СВЯТИТЕЛЯ ЛУКИ»**

### **1. Общие положения**

1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.
2. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения и жалобы, поступившие 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 обращений и жалоб граждан**

1. Рассмотрение обращений и жалоб граждан в ООО «ОБЛАСТНОЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР ИМЕНИ СВЯТИТЕЛЯ ЛУКИ» (далее - медицинская организация, ООО «ОММЦ ИМ.СВ.ЛУКИ») регламентируется следующими нормативными правовыми актами:
  - законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
  - законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
  - законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
  - законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
  - законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
  - законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
  - Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ;
  - Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

### **3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений и жалоб**

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.
2. Почтовый адрес: 664023, г. Иркутск, ул. Пискунова д.137/1.  
Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам медицинской организации: 8(3952) 50-00-58, 50-00-59.  
Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: office@lukamed38.ru
3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 664023, г. Иркутск, ул. Пискунова д.137/1.  
Режим работы медицинской организации: понедельник – пятница: 8.00 – 22:00, без перерыва; без выходных, праздничных.
4. На официальном сайте, на информационных стендах, стойках ресепшен (1,2 этажа) размещена следующая информация:
  - место нахождения медицинской организации;
  - номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта медицинской организации;
  - настоящий Порядок.
5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в медицинскую организацию:
  - лично;
  - по телефону;
  - в письменном виде почтой;
  - электронной почтой.

### **4. Срок рассмотрения обращения и жалоб**

1. Срок регистрации письменных обращений и жалоб с момента поступления – не более 1 (одного) рабочего дня.
  2. 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.
  3. 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.
  4. Общий срок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан – 30 (Тридцать) дней со дня регистрации.
- 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 заявителю письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинской организации, 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.

#### **5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан**

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

Заявитель указывает:

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного 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.

2. 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. 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.

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

#### **6. Основания для направления обращения или жалобы**

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

- 1) нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- 5) отказ в оказании медицинской помощи;
- 6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- 7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

- 8) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- 9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- 10) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

#### **7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

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;
  - в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
  - 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).

#### **8. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений и жалоб**

1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, вправе:
  - представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
  - 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.
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;

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.

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.

5. Гражданин по желанию может направить обращение или жалобы на официальный адрес электронной почты: [office@lukamed38.ru](mailto:office@lukamed38.ru). Медицинская организация обеспечивает представление заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения.

## 9. Личный прием граждан в медицинской организации

1. Личный прием граждан осуществляется Главным врачом медицинской организации в соответствии с графиком приёма граждан:

- Главный врач: прием граждан по личным вопросам четверг с 11:00 до 12:00, суббота, воскресенье - выходные дни.

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 приём данного гражданина осуществляется главным врачом или представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

Подготовка документов для приема граждан Главным врачом медицинской организации и возлагается на старшего администратора.

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

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

3. 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. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

4. Обращения и жалобы граждан регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан. Ответственным за хранение и ведение Журнала является юрист медицинской организации.
5. 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.
6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
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, осуществляются главным врачом.
9. Учет (регистрация) обращения или жалобы заносится непосредственно в журнал регистрации обращения граждан, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью медицинской организации.
10. Журнал регистрации обращений граждан включает следующие разделы:
  - дата обращения;
  - Ф.И.О. обратившегося пациента/гражданина;
  - кратко тематика обращения;
  - Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
  - сведения о направлении мотивированного ответа.
11. 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. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

#### **10. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации**

1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения и жалобы, в т.ч. на адрес электронной почты, принимаются администратором, направляются (передаются) на рассмотрение Главному врачу медицинской организации в течении 1 рабочего дня.
2. Регистрация обращений и жалоб граждан, в т.ч. поступивших по электронной почте, производится юристом медицинской организации.
3. При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.
4. 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.
5. Не считаются повторными:
  - обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
  - обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

6. 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 заместителям руководителя 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.
7. 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.
8. 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.
9. Ответ гражданину готовит заведующий отделением, в компетенцию которого входит рассмотрение доводов, указанных в обращении или жалобе гражданина.
10. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.
11. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
12. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его заявителю.
13. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
14. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
15. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения главного врача организации запрещается.
16. Ответы на обращения и жалобы граждан подписывает Главный врач медицинской организации.
17. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
18. 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.
19. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных медицинской организации.
20. 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.

21. Оформление дел (мотивированных ответов) для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## **11. Результаты рассмотрения обращений граждан**

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;

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.

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.

## **12. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию**

1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, влекущих обоснованные жалобы граждан, Главный врач осуществляет анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;

- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

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

2. Юрист организует учет и анализ вопросов, заведующие отделений подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

## **13. Организация контроля за исполнением настоящего Порядка**

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.

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.
2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Главным врачом медицинской организации.
  3. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.
  4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.
  5. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на главного врача медицинской организации.
  6. 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.
  7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).
  8. 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.
  9. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет Главный врач ООО «ОММЦ ИМ.СВ.ЛУКИ».