

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ООО «ЛДЦ МИБС «Столица»



П.П. Чекмаковский

«15» октября 2021 года

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ГРАЖДАН

1.1. При рассмотрении обращений (жалоб) граждан Уполномоченное лицо, а также руководитель медицинской организации взаимодействуют с врачебной комиссией, при необходимости привлекают специалистов иных медицинских организаций.

1.2. Уполномоченное лицо осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения в медицинской организации обращений (жалоб) граждан.

1.3. При необходимости Уполномоченное лицо оказывает содействие врачебной комиссии по сбору документов и материалов, необходимых для объективного и всестороннего рассмотрения обращения (жалобы) гражданина по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, и представляет такие документы и материалы на заседание врачебной комиссии.

1.4. Обращения (жалобы) граждан могут поступать в медицинскую организацию в устной или письменной форме, в том числе по электронной почте, либо посредством сервиса для обработки обращений/отзывов на официальном сайте медицинской организации.

1.5. Обращения (жалобы) граждан или их законных представителей по вопросам качества и доступности медицинской помощи, а также по иным вопросам осуществления медицинской деятельности в медицинской организации, содержащих информацию об угрозе причинения и (или) причинении вреда жизни и здоровью граждан, а также требования о возврате денежных средств за оказанные медицинские услуги, взыскании убытков, компенсации морального вреда должны быть оформлены письменно.

1.6. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего законного представителя (при наличии подтверждающих документов, соответствующих требованиям действующего законодательства) к руководителю медицинской организации, главному врачу/заместителю директора по медицинской части, руководителю подразделения медицинской организации в часы приёма граждан указанными лицами, письменные обращения – вручать администраторам стойки регистрации медицинских центров организации либо направлять в медицинскую организацию почтой, электронной почтой.

1.7. В целях реализации прав граждан на обращение в организации обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- приём и рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, послуживших поводом для обращения.

1.8. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте (на информационных стендах и на официальном сайте медицинской организации в сети «Интернет») информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

1.9. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Журнале учета обращений граждан (заявителей), который ведется по форме Приложения № 6 к настоящему Положению.

Журнал учета обращений граждан (заявителей) должен содержать дату обращения, способ получения обращения (Почта России, экспресс-почта, электронная почта, нарочным, иное), фамилию, имя и отчество обратившегося, суть обращения, результат рассмотрения обращения, дату и способ направления ответа.

Журнал ведётся в электронной форме. Журнал распечатывается, прошивается и скрепляется подписью ответственного за его ведение лица ежегодно по состоянию на 31 декабря, а также при смене лица, ответственного за его ведение. Журнал хранится в течение трёх лет.

Лицом, ответственным за ведение Журнала учета обращений граждан (заявителей), является Уполномоченное лицо.

Уполномоченное лицо обязано обеспечить ведение учета обращений граждан (заявителей), обеспечить рассмотрение обращений в установленные сроки, вести учет и хранение результатов рассмотрения обращений, доказательств надлежащего информирования заявителя о результатах обращения.

1.10. Поступившие в медицинскую организацию обращения граждан, содержащие требования, связанные с недостатками оказанных медицинских услуг, подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) дней. Ответ на иные обращения, поступившие в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 (тридцати) дней, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, срок исполнения которых установлен в самом обращении, и (или) должен быть разумным.

Анонимные обращения, не содержащие фамилии и адреса заявителя, в том числе содержащие личные оскорбления работников медицинской организации, нецензурную лексику и т.п., могут быть оставлены без рассмотрения. Руководитель организации (в его отсутствие – заместитель руководителя по медицинской части/главный врач) принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, с уведомлением об этом заявителя.

1.11. Руководитель организации, Уполномоченное лицо или лицо, которому поручено рассмотрение обращения по принадлежности вопроса, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

1.12. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, или полномочия представителя не удостоверены надлежащим образом, Уполномоченное лицо принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, с уведомлением об этом заявителя.

1.13. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, не рассматриваются, о чем заявитель уведомляется в письменной форме.

1.14. В случае если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель медицинской организации, заместитель руководителя по медицинской части/главный врач или Уполномоченное лицо вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу.

1.15. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

1.16. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма медицинской организации и подписываются руководителем.

1.17. В случае если обращение поступило в организацию в письменной форме, ответ направляется секретарем/старшим администратором медицинской организации на почтовый адрес, указанный в обращении.

1.18. В случае если обращение поступило в организацию по электронным каналам связи, ответ на обращение дополнительно направляется с официального адреса электронной почты медицинской организации на адрес электронной почты, указанный в обращении. Контроль за надлежащей отправкой ответа осуществляет Уполномоченное лицо.

1.19. Устные обращения рассматриваются руководителем медицинской организации, заместителем руководителя по медицинской части/главным врачом, и заведующим отделением медицинской организации, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.

1.20. В случае если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение может быть дан устно в ходе личного приема.

1.21. В случае если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства требуют дополнительной проверки, обращение заявителя оформляется письменно с регистрацией и последующим ответом на него в письменной форме в установленный срок.

1.22. Уполномоченное лицо по требованию руководителя медицинской организации предоставляет отчет по работе с обращениями граждан.