Общество с ограниченной ответственностью
Медицинский лечебно-диагностический центр «Диагност»

ПРИКАЗ № 35

29.11.2021 г. Благовещенск

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ООО МЛДЦ «Диагност»

Руководствуясь требованиями законов Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»; от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО МЛДЦ «Диагност» согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

1.2. Порядок работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ООО МЛДЦ «Диагност» согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

1.3. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации согласно приложению № 3 к настоящему приказу.

1.4. Форму журнала регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, и личного приема руководителя, заместителя руководителя согласно приложению № 4 к настоящему приказу.

1.5. Форму журнала регистрации обращений, поступивших на Телефон доверия медицинской организации согласно приложению № 5 к настоящему приказу.

1.6. График личного приема граждан руководителем, заместителем руководителя ООО МЛДЦ «Диагност» согласно приложению № 6 к настоящему приказу.

1.7. Форму анализа работы с обращениями граждан в ООО МЛДЦ «Диагност» согласно приложению № 7 к настоящему приказу.

2. Назначить Уполномоченным лицом по рассмотрению обращений граждан в ООО МЛДЦ «Диагност» заместителя главного врача по лечебной работе Симонову О.П.

3. Назначить Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия врача оториноларинголога Каплунову О.В.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач Кулеша И.В.

Приложение
к приказу ООО МЛДЦ «Диагност»
от 29.11.2021 № 35

Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО МЛДЦ «Диагност».

1. Общие положения.

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

В соответствии с настоящим Порядком в медицинской организации обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

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

Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

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: www.«diagnost-mldc.ru».

2.Почтовый адрес медицинской организации: 675000, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Ленина, д.113. Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации и телефон доверия: 8(4162)425-888. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: diagnost-medcentr@mail.ru

3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 675000, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Ленина, д. 113.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.00 до 20.00;

суббота, воскресенье – с 09.00 до 16.00.

4. На официальном сайте медицинской организации, в средствах массовой информации, на информационных стендах медицинской организации должна быть размещена следующая информация:

место нахождения медицинской организации;

номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта медицинской организации;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;

извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в медицинскую организацию.

6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

лично в медицинскую организацию;

по телефону;

в письменном виде почтой в медицинскую организацию;

электронной почтой в медицинскую организацию.

Работа с обращениями, поступившими на телефон доверия, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

4. Срок рассмотрения обращения.

Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления – не более одного дня. Письменные обращения 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.

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 течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации 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.

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, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан.

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию;

электронной почтой в медицинскую организацию;

лично в медицинскую организацию;

по телефону.

При рассмотрении обращения медицинская организация не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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,

уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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.

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.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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. 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;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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).

7. Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации, при желании, имеет право:

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

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

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 жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений 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 на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного

самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений 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.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме.

Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте медицинской организации.

Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте медицинской организации форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта медицинской организации.

Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в медицинскую организацию.

9. Личный прием граждан в медицинской организации.

9.1. Организация личного приёма граждан

Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации и его заместителями (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем медицинской организации.

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 представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

Подготовка документов для приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями возлагается на главного

врача, к компетенции которого относятся вопросы, поставленные в обращении.

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

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

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.

Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

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

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.

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации осуществляются руководителем медицинской организации

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

регистрационный номер;

дата обращения (дата регистрации);

Ф.И.О. обратившегося;

адрес фактического проживания;

тематика обращения;

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

дата и результат рассмотрения;

сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований

Федерального закона от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале.

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.

10.1. Приём письменных обращений граждан Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

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 уполномоченным лицом, ответственного за регистрацию обращений граждан.

При приеме письменных обращений:

проверяется правильность адресность корреспонденции;

сортируются телеграммы;

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

сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.2. Регистрация письменных обращений граждан

Регистрация обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, производится работниками(уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан, в журнале в течение одного дня с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется работниками (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал.

Работники (уполномоченное лицо), ответственного за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

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.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю медицинской организации.

При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

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;

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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.

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 суд.

Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, 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.

Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию

обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения руководителю для рассмотрения и подготовки ответа.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя, заместителя руководителя медицинской организации первым), согласовывается:

руководителем медицинской организации, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

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

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

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывают руководитель медицинской организации.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

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

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.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале медицинской организации.

Перед передачей ответов заявителям на отправку ответственный за работу по регистрации обращений граждан (уполномоченное лицо), проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

11. Результаты рассмотрения обращений граждан.

Конечными результатами рассмотрения обращения 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.

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

12. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию.

По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

Руководитель медицинской организации обеспечивает учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений граждан;

количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

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

Организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

13. Организация контроля за исполнением Порядка.

Контроль за рассмотрением обращений 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.

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.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителем медицинской организации.

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

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

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

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

истечение срока исполнения обращения;

поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

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.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в медицинскую организацию, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью медицинской организации по работе с обращениями граждан.

Приложение № 2
к приказу ООО МЛДЦ «Диагност»
от 29.11.2021 № 35

Порядок работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ООО МЛДЦ «Диагност».

1.Общие положения.

Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ООО МЛДЦ «Диагност» (далее - Телефон доверия).

Цель работы Телефона доверия – повышение удовлетворённости пациентов оказываемой медицинской помощью, повышение качества и безопасности медицинской помощи, обеспечение прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации.

Задачи Телефона доверия:

1.1. Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации;

1.2. Оперативное принятие решений по вопросам оказания медицинской помощи конкретному пациенту.

1.3. Оперативное принятие решений при жалобах на качество, безопасность, условия оказания медицинской помощи; на неправомерное взимание платы за предоставляемые медицинские услуги; на факты нарушения этики и деонтологии;

1.4. Совершенствование системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

1.5. Совершенствование системы оперативного взаимодействия руководства медицинской организации и главного врача по вопросам оказания медицинской помощи. Работа Телефона доверия регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

2.Ответственные за организацию работы Телефона доверия

2.1. Ответственное лицо за организацию работы Телефона доверия (далее - Ответственное лицо) назначается приказом руководителя медицинской организации и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

2.2. Ответственное лицо обеспечивает:

организацию взаимодействия сотрудников медицинской организации по вопросам работы Телефона доверия;

контроль за работой Телефона доверия;

контроль за соблюдением настоящего Порядка;

2.3. Ответственное лицо обеспечивает:

приём и регистрацию обращений, поступивших на телефон доверия;

информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации в пределах своей компетенции;

взаимодействие с сотрудниками медицинской организации по вопросам, поступившим на Телефон доверия, и относящимся к компетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и решения;

учёт, контроль выполнения и информирования пациента о принятых по поступившим обращениям решений;

осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;

подготовку для Ответственного лица за контролем качества и безопасности медицинской деятельности информации по работе Телефона доверия для проведения соответствующего анализа.

2.4. Лица, работающие с информацией, полученной по Телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

3.Организация работы Телефона доверия.

3.1. Каждое обращение регистрируется Ответственным лицом в Журнале обращения граждан, при этом в журнал заносятся:

а) дата и время поступления обращения;

б) данные заявителя - фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность);

в) содержание обращения;

г) должность и ФИО сотрудника медицинской организации, которому передано обращение;

д) дата и время ответа на обращение;

е) краткая информация о принятом по обращению решении.

3.2. Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

3.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ Ответственным лицом сразу даётся по телефону, о чем делается соответствующая запись в Журнале работы Телефона доверия.

3.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ответственного лица Телефона доверия, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Ответственным лицом и передаётся для дальнейшего

рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

3.5. В случае, если изложенные в устном обращении по Телефону доверия факты и обстоятельства требуют уточнения и принятия оперативных мер по вопросам оказания медицинской помощи, то информация о поступившем обращении немедленно передаётся главному врачу медицинской организации, где необходимо рассмотреть вопрос, связанный с оказанием медицинской помощи конкретному пациенту (дать разъяснения, провести внеплановый осмотр, организовать консультацию, консилиум и т.п.).

3.6. При получении информации об обращении гражданина на Телефон доверия главный врач медицинской организации незамедлительно принимает меры по решению вопросов оказания необходимой медицинской помощи. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону главным врачом в течение 1 часа после получения им обращения гражданина от Ответственного лица. Также о принятом по обращению решении главный врач медицинской организации, сразу после информирования гражданина, соответствующую информацию по телефону передают Уполномоченному лицу. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Уполномоченным лицом в Журнал обращения граждан.

3.7. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам оказания медицинской помощи, помимо информирования их по указанному ими телефону, может даваться письменный ответ в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

3.8. Если при обращении на Телефон доверия медицинской организации не указывается фамилия, имя, отчество гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ, то обращение рассматривается только в случае, если в поступившей информации содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающим или совершившим, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

3.9. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее имевшими место обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

3.10. Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер 8(4162)425-888.

3.11. Время работы Телефона доверия - с 09.00 до 17.00 в рабочие дни. В выходные и праздничные дни - с 09.00 до 16.00 с последующим их рассмотрением в соответствии с настоящим Порядком в первый рабочий день после выходного или праздничного дня. Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

3.12. Ответ на устное обращение гражданина на Телефон доверия направляется в письменной форме по адресу, указанному гражданином, за исключением обращений, содержание которых соответствует п. 3 настоящего раздела.

3.13. Информация о режиме работы Телефона доверия в медицинской организации доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах медицинской организации и иных информационных ресурсах.

Приложение № 3
к приказу ООО МЛДЦ «Диагност»
от 29.11.2021 № 35

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации

1. Общие положения.

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее - Порядок) разработан в соответствии с:

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников медицинской организации при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

2.Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации.

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

1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельных медицинских услуг;

2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;

3) требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой 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.

3. Требования к оформлению жалобы

Жалоба должна содержать:

1) наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;

2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинской организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;

4) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;

5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы.

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

1) в письменном виде - Почтовый адрес медицинской организации: 675000, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Ленина, д.113.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: diagnost-medcentr@mail.ru.

2) устно - телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: 8(4162)425-888.

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию медицинской организации, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя медицинской организации, жалоба подается в соответствующий орган управления здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольно - надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений:

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

повторного оказания медицинской услуги;

привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;

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, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Требования к размещению настоящего порядка

1. Настоящий Порядок размещается:

на информационных стендах медицинской организации;

на официальном сайте медицинской организации;

а также на иных информационных ресурсах.

2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства медицинской организации, руководителей структурных подразделений медицинской организации и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации.

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

8. Ответственность и контроль.

Должностные лица и сотрудники медицинской организации несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет руководитель медицинской организации.

Приложение № 4
к приказу ООО МЛДЦ «Диагност»
от 29.11.2021 № 35

Форма журнала регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, и личного приема руководителя, заместителя руководителя

Регистрационный номер, дата регистрации	Ф И О. заявителя, адрес, телефон, место работы	Откуда поступило обращение	Краткое содержание обращения	Резолюция должностного лица, дата	Ответственный исполнитель роспись за получение, дата получения	Результат рассмотрения исх. номер, дата направления ответа заявителю	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Указания по заполнению журнала:

В графу 1 журнала вносится регистрационный номер, который состоит из двух букв фамилии автора и порядкового номера по журналу, а в случае если обращение коллективное - начальные буквы «Кол», дата регистрации обращения.

В графу 3 журнала вносится запись, откуда поступило обращение: непосредственно от гражданина, из других организаций, в том числе из органов управления здравоохранения, администрации муниципального образования, региона и т.д.

В графу 6 журнала вносится информация об исполнителе обращения в соответствии с резолюцией и ставится его роспись за получение обращения. Так же отмечается передача обращения гражданина на рассмотрение другому исполнителю.

В графу 7 журнала вносится информация о результатах рассмотрения обращения, перечисляются все документы, подготовленные исполнителем в ходе рассмотрения обращения: письма-запросы в другие организации, письма-ответы, переписка о продлении срока рассмотрения и т.д.

В графу 8 журнала вносится дополнительная информация, в том числе отметка о подшивке в дело или уничтожении.

Приложение № 5
к приказу ООО МЛДЦ «Диагност»
от 29.11.2021 № 35

Форма журнала регистрации обращений, поступивших на Телефон доверия медицинской организации

Регистрационный номер (в простом хронологическом порядке) и дата регистрации	Ф И О . заявителя, адрес, телефон, место работы	Краткое содержание обращения	Должность и ФИО сотрудника медицинской организации, которому передано обращение	Кем, когда и как дан ответ на обращение	Краткая информация о принятом по обращению решении

Приложение № 6
к приказу ООО МЛДЦ «Диагност»
от 29.11.2021 № 35

График личного приема граждан руководителем, заместителем руководителя ООО МЛДЦ «Диагност».

Приём граждан осуществляется по адресу: Амурская область, г.Благовещенск, ул.Ленина, д.113

Главным врачом ООО МЛДЦ «Диагност» Кулеша И.В.

Каждый четверг с 15.00 до 16.00.

В случае, если на четверг выпадает праздничный или нерабочий день, личный приём осуществляется в первый рабочий день, следующий за четвергом.

Заместителем главного врача ООО МЛДЦ «Диагност» по медицинской части Симоновой О.П.

Понедельник, среда с 08.00 до 12.00

Предварительная запись осуществляется по телефону 8(4162)425-888.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Приложение № 7
к приказу ООО МЛДЦ «Диагност»
от 29.11.2021 № 35

Форма анализа работы с обращениями граждан в ООО МЛДЦ «Диагност»
(за) указать период

1 .Количество обращений граждан, поступивших в ООО МЛДЦ «Диагност» всего_____

в том числе:

поступивших в письменном виде _____

принятых на личном приёме и зарегистрированных в журналах личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации

принятых по телефону _____

обращений граждан (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи граждан в медицинской организации и рассмотренных на заседаниях врачебной комиссии_____

2. Структура поступивших обращений граждан:

жалоб (абс. и в % от общего числа обращений)_____

заявлений (абс. и в % от общего числа обращений) _____

предложений (абс. и в % от общего числа обращений) _____

3. Обращения граждан (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи граждан в медицинской организации и рассмотренные на заседаниях врачебной комиссии:

всего (абс. и % от всех поступивших обращений в мед. организацию)_

в том числе:

отказ в медицинской помощи (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи)_____

отсутствие необходимых медикаментов (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

отказ в приглашении консультантов (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

отказ в направлении на следующий этап мед. помощи или в другую медицинскую организацию (абс. в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

неудовлетворённость качеством лечения и диагностики (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи)

не предоставление необходимой информации (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

нарушения медицинской этики (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи)_____

неправомерное взимание денежных средств (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи) _____

иное (абс. и в % от общего числа обращений, связанных с оказанием мед. помощи)_____

4. Подразделения (медицинские работники) медицинской организации, на деятельность которых поступили обращения (жалобы) граждан за анализируемый период (в т.ч. указать количество поступивших обращений (жалоб)) _____

5. Количество поступивших жалоб граждан, признанных обоснованными_____

6. Меры, принятые по результатам рассмотрения обращений граждан, признанных обоснованными _____

7. Количество поступивших жалоб граждан, признанных необоснованными_____

8. Количество обращений (абс. и % от общего числа обращений), на которые ответ был дан непосредственно на личном приёме руководителя, заместителя руководителя медицинской организации _____

9. Количество обращений (абс. и % от общего числа обращений), на которые заявителю был дан письменный ответ по существу в установленные законодательством сроки_____

10. Количество обращений (абс. и % от общего числа обращений), на которые заявителю был дан письменный ответ по существу с нарушением установленных законодательством сроков с указанием причин, допущенных нарушений_____

11. Динамика по количеству и структуре поступивших обращений (жалоб) (граждан) в сравнении с аналогичным по продолжительности предыдущим периодом анализа работы с обращениями граждан_____

12. Основные проблемы в медицинской организации, влияющие на качество работы по рассмотрению обращений граждан(указать)_____

Ф.И.О., должность лица,
проводившего анализ
Дата Подпись