

# Общество с ограниченной ответственностью

## «Феникс Медика»

ИНН 2635808683, КПП 263501001, ОГРН 1112651034099

355011, г. Ставрополь, ул. 50 лет ВЛКСМ, д. 91

---

### ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

#### I. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

**1.1.** Настоящее Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан» (далее - Положение) разработано на основании: Федеральных законов (с изменениями и дополнениями) от 02.05.2006г.; №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 07.02.1992г.; №2300-1 «О защите прав потребителей», от 27.07.2006г.; №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 27.07.2006г.; №152-ФЗ «О персональных данных», от 29.11.2010г.; №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», от 21.11.2011г.; №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

**1.2.** Обращения граждан, включающие жалобы и (или) предложения являются источником информации, необходимой для совершенствования деятельности ООО «Феникс Медика», а также важным средством осуществления и охраны прав пациентов.

**1.3.** В ООО «Феникс Медика» рассматриваются письменные и устные обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции ООО «Феникс Медика», в соответствии с законодательством Российской Федерации. Ответственными за рассмотрения обращения граждан, поступающих в ООО «Феникс Медика» являются:

#### **Главный врач:**

- по вопросам организации оказания медицинской помощи населению;
- по вопросам качества оказания медицинских услуг и безопасности медицинской деятельности;
- по вопросам соблюдения этики и деонтологии медицинским персоналом;
- по вопросам соблюдения санитарно-гигиенических норм и требований.

#### **Директор:**

- обращениям граждан в адрес организации на действия/бездействия главного врача и/или заместителя директора;
- по вопросам сотрудничества на возмездной и безвозмездной основах
- по вопросам регулируемым:
  - а) ФЗ №152 от 27.07.2006г. «О персональных данных»;
  - б) ФЗ №149 от 27.07.2006г. «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
  - в) Закон РФ №2300-1 от 07.02.1992г.
- по вопросам трудоустройства.
- по общим (иным) вопросам не указанным в положении относительно работы организации.

#### **Заместитель директора:**

- по вопросам качества обслуживания пациентов клиники администраторами и операторами колл-центра клиники;
- по вопросам соблюдения этики персоналом клиники (за исключением медицинского персонала);
- по вопросам предоставления скидок льготным категориям граждан;
- по вопросам связанным с ценообразованием платных медицинских услуг в клинике.

**1.4.** Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения

граждан, поступившие в медицинскую организацию, определяет правила подготовки информации по запросам специалистов Министерства здравоохранения Ставропольского края, связанных с рассмотрением, поступивших в адрес органа исполнительной власти обращений граждан.

**1.5.** Настоящее Положение не распространяется на рассмотрение: обращений граждан, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется отраслевым законодательством Российской Федерации; обращений граждан, которые рассматриваются в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами Российской Федерации; обращений граждан, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами; обращений граждан, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих организаций и общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениям.

**1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:**

- 1) обращение - направленные в медицинскую организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в адрес руководителя медицинской организации;
- 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- 3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе медицинской организации, либо критике деятельности должностных лиц;
- 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) устные обращения - обращения граждан, которые излагаются на личном приеме либо поступают по "горячей" телефонной линии;
- 6) письменные обращения - обращения граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств или передаются должностному лицу на личном приеме;
- 7) коллективные обращения граждан - обращения, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюций и решения собраний, митингов;
- 8) повторное обращение - обращение гражданина по одному и тому же вопросу;
- 9) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя медицинской организации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции;
- 10) ответственный исполнитель - руководитель структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения;
- 11) ответственное лицо - должностное лицо, которому поручено непосредственная работа по рассмотрению обращения и подготовки ответа.

**II. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ И ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ**

**2.1.** Информация об организации работы с обращениями граждан размещается в доступном месте на стендах и сайте медицинской организации. Для предоставления возможности приема обращения в письменной форме, в обязательном порядке указывается подробный почтовый адрес, часы и место приема письменных обращений при самообращении в медицинскую организацию, телефоны лиц осуществляющих прием граждан, телефон доверия, образец

обращения.

**2.2.** В обязательном порядке до сведения пациентов доводится график (дни и часы) личного приема граждан руководителем медицинской организации, структурных подразделений, график дежурства представителей администрации учреждения, для проведения разъяснительной работ и решения конфликтных ситуаций пациентов.

**2.3.** При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

2.3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.3.2. 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.

2.3.4. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3.5. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3.6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**2.4.** Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности ООО «Феникс Медика» либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

**2.5.** 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.

### **III. ТРЕБОВАНИЯ ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН**

**3.1.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. По желанию гражданин может указать контактный телефон для связи.

**3.2.** Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными.

**3.3.** В случае подачи обращения при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. 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.

**3.4.** В случае если обращение подается через представителя заявителя, должен быть предоставлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

**3.5.** В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- иные документы, установленные законодательством Российской Федерации, позволяющие лицу действовать от имени заявителя без доверенности.

**3.6.** Гражданин имеет право при обращении, составлении жалобы использовать «Книгу замечаний и предложений» (далее Книга).

#### **IV. ПРИЕМ И ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**4.1.** Обращение (жалоба) пациента, оставленная в виде записи в Книге замечаний и предложений это фактически обращение гражданина, поступившее в ООО «Феникс Медика» в письменной форме. Книга отзывов и предложений содержит на первом листе:

- юридический и фактический адрес Клиники,
- контактные данные руководящего состава Клиники, на второй странице телефоны контролирующих организаций, в которые гражданин имеет право обратиться для защиты своих прав, на третьей странице правила написания жалобы или предложения в «Книгу замечаний и предложений»

**4.2.** Администратор незамедлительно после регистрации гражданином жалобы или предложения в «Книге замечаний и предложений» должен передать Книгу ответственному лицу к компетенции которого относится рассмотрение данного вида обращения.

**4.3.** Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день подачи, в "Журнале регистрации обращений граждан, в исключительных случаях (время доставки совпадает с окончанием рабочего дня) - на следующий день в «Журнале регистрации входящей корреспонденции»

**4.4.** По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия его обращения с регистрационным номером и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

**4.5.** На письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

**4.6.** Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства. Контактный телефон указывается по желанию заявителя.

**4.7.** Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

**4.8.** Письменное обращение передается регистратором ответственному исполнителю для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

#### **V. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

**5.1.** Письменное обращение, поступившее в ООО «Феникс Медика» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 14-30 дней со дня регистрации письменного обращения за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 6.2 настоящего Положения, для которых установлен особый порядок рассмотрения.

В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

**5.2.** Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предыдущий ему рабочий день.

**5.3.** По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно приниматься одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению,
- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение,
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

**5.4.** Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ООО «Феникс Медика», и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее, чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителя.

## **VI. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

**6.1.** Обращение, поступившее в ООО «Феникс Медика», подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

**6.2.** Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинской организации 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.

**6.3.** Ответ на обращение готовится на бланке ООО «Феникс Медика» и подписывается директором, а при рассмотрении вопросов касающихся оказания медицинской помощи дополнительно главным врачом и скрепляется печатью организации, после чего регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» или «Журнале регистрации

исходящей корреспонденции» и предоставляется заявителю (или его представителю) лично на руки, либо через почтовое отправление не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

**6.4.** При подаче гражданином обращения в электронном виде, ответ может быть представлен в форме электронного документа.

**6.5.** Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

**6.6.** В случае если 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.

**6.7.** В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

**6.8.** 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.

**6.9.** Вопросы работы по обращениям граждан, не установленные данным Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**6.10.** 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.

## **VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

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

**7.2.** Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**7.3.** За отказ в предоставлении гражданину Книги замечаний и предложений предусмотрен штраф, указанный в части 3 статьи 14.8 КоАП РФ «Нарушение иных прав потребителей». Контролем как за ведением Книги, так и за принятием мер касательно жалоб, в нем указанных, занимается Роспотребнадзор.

Директор ООО «Феникс Медика»



/ Аракелян Эрнест Артурович

Утверждено приказом директора ООО «Феникс Медика» № 13/МД от 31.03.2022г.