

Директор ООО «Центр лазерной медицины»



В.Р. Васильев

19 июля 2019 года

## Регламент по работе с жалобами и обращениями граждан по вопросам качества медицинской помощи

### 1. Общие положения

1.1. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими данные правоотношения.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на жалобы и обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи.

1.3. Настоящее Положение устанавливает единые правила организации приема, учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля исполнения, организации приема граждан в ООО «Центр лазерной медицины».

Термины, используемые в настоящем Положении:

**Обращение гражданина** (далее – обращение) - направленные письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина.

**Предложение** - рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности учреждения.

**Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав в части получения медицинской помощи или сообщение о недостатках в работе ООО «Центр лазерной медицины» и должностных лиц, либо их критика.

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав и интересов или законных интересов других лиц.

**Консультация** - устные или письменные разъяснения должностных лиц ООО «Центр лазерной медицины», основанные на нормативных правовых актах, по поводу обращения гражданина.

**Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно – распорядительные функции ООО «Центр лазерной медицины».

### 2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

2.1.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.1.2. 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 охраняемую федеральным законом тайну.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

### 3. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращения, поступившие в ООО «Центр лазерной медицины», подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

3.2. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений, составляющих согласно ст. 61 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан

врачебную тайну, 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 действующим законодательством РФ.

3.4. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием, консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

#### **4. Письменные обращения**

##### **4.1. Требования к письменному обращению:**

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.1.3. Обращение, поступившее в ООО «Центр лазерной медицины» подлежит рассмотрению в порядке, установленным настоящим Положением.

4.1.4. Не рассматриваются обращения анонимные, без указания обратного адреса, текст которых не поддается прочтению, либо по содержанию которых невозможно определить существо поставленных вопросов и просьб, и после регистрации списываются без рассмотрения.

##### **4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:**

4.2.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается.

4.2.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

4.2.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, руководитель, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.2.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

4.2.6. 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.

#### **5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации**

5.1. Прием и регистрация обращений граждан осуществляется принимающим должностным лицом.

5.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-х дневный срок с момента поступления.

5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации, регистрационный номер.

5.4. Письменное обращение направляется генеральному директору ООО «Центр лазерной медицины» для предварительного рассмотрения обращения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

5.5. По каждому обращению директором не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или анонимного обращения).

5.6. Не допускается направление обращения граждан для рассмотрения тем должностным ли-



цам, действия которых обжалуются.

5.7. Обращения, содержащие сведения, составляющие согласно ст. 61 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан врачебную тайну, передаются с резолюцией генерального директора для исполнения главному врачу, имеющему доступ к информации, составляющей врачебную тайну в связи со своей профессиональной деятельностью.

5.8. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.9. Исполнитель, получивший заявление для рассмотрения, обязан принять меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, и устранению причин подачи обращения. При работе с обращениями, содержащими сведения, составляющие согласно ст. 61 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан врачебную тайну, исполнитель принимает меры, исключающие возможность для сторонних лиц, знакомиться и пользоваться этими материалами.

5.10. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

5.11. Ответ на обращение готовится на бланке ООО «Центр лазерной медицины», регистрируется в установленном порядке.

5.12. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях отказа в удовлетворении просьб дается мотивированный ответ с разъяснением порядка их обжалования.

5.13. Ответ на обращение подписывается директором.

5.14. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения.

5.15. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращениями хранятся 5 лет.

## **6. Устные обращения**

6.1. Устные обращения рассматриваются на личном приеме граждан генеральным директором

6.2. Прием граждан проводится в порядке очередности. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

6.3. Учет (регистрация) устных обращений осуществляется генеральным директором в журнале учета обращений граждан.

6.4. Журнал регистрации обращений граждан ведется по следующей форме:

- дата обращения;
- Ф.И.О., дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность лица, ответственного за рассмотрение;
- результат рассмотрения
- дата рассмотрения.

6.5. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает данные места жительства и работы, излагает существо вопроса, с которым он обращается.

6.6. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема.

6.7. Директор вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки.

6.8. Письменное обращение и материалы, полученные от заявителя регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

## **7. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

7.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица в соответствии с законодательством РФ.

7.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, понесенные расходы в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по суду.

7.3. Лица, виновные в нарушении данного Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.