

Утверждаю:  
Директор ООО «Здоровье»  
Сухарев А.В.  
« 11 » октября 2021 г.



## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Здоровье»

### 1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Здоровье» определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2 Предметом регулирования настоящего Положения 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.

1.3 Настоящее Положение распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан.

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

1.5 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.6. Основные понятия, используемые в Положении:

**Медицинская организация**- организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям. Понятие «медицинская организация» употребляется в настоящем Положении в значении, определенном в Федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». В настоящем положении медицинская организация - ООО «Здоровье».

**Обращение гражданина** (далее – обращение) – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в медицинскую организацию.

**Предложение** – обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности медицинской организации.

**Заявление** – обращение, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи.

**Жалоба** – обращение, содержащее критику работы медицинской организации и (или) просьбу о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов (а равно прав свобод и законных интересов других лиц, в отношении которых гражданин выступает законным представителем).

**Письменное обращение** – обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в медицинскую организацию на бумажном носителе либо посредством электронных средств связи.

**Устное обращение** – обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в Журнале регистраций обращений пациентов (в том числе во время личного приема граждан руководителем медицинской организации).

**Личный прием граждан** – прием граждан руководителем медицинской организации или уполномоченным им лицом, согласно утвержденному графику (приложение №2).

## **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 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 785н "Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности";
- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 5 мая 2012 года N 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

## **3. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений.**

3.1 На официальном сайте ООО «Здоровье» <https://eco-med-clinic.wixsite.com/zdorovye> и на информационных стендах размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации, почтовый адрес медицинской организации;
- адрес официального сайта медицинской организации: <https://eco-med-clinic.wixsite.com/zdorovye>
- номера телефонов для справок по обращениям граждан, адреса электронной почты для приёма обращений граждан;
- график приема граждан;
- сведения о месте регистрации письменных обращении при личном обращении гражданина в медицинскую организацию;
- форма (бланк) обращения;

3.2 Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в медицинскую организацию;
- по телефону 8(960)1733831;
- в письменном виде почтой в медицинскую организацию;
- по электронной почте в медицинскую организацию.

## **4. Порядок обращения граждан и Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан.**

4.1 Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте: 606760, Нижегородская обл., п. Сокольское, ул.Калинина, д.15, помещение №3;
- на адрес электронной почты: [ecomed-nn@mail.ru](mailto:ecomed-nn@mail.ru);
- по факсу 8 (83161) 9-12-99
- лично в ООО «Здоровье», по адресу 606760, Нижегородская обл., п. Сокольское, ул.Калинина, д.15, помещение №3;

- через электронную форму на сайте ООО «Здоровье» <https://eco-med-clinic.wixsite.com/zdorovye>;

4.2 Прием граждан лично осуществляется по предварительной записи по тел. 8(83161)9-42-10, в соответствии с графиком приема граждан(приложение2).

4.3 В обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.4 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) документ, подтверждающий опеку/попечительство.

4.5 Обращения, поступившие в медицинскую организацию (в т. ч. устные обращения), подлежат обязательному приему и должны регистрироваться в Журнале регистрации обращений граждан, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью (Приложение 1).

4.6 Лицо, уполномоченное за ведение делопроизводства по обращениям граждан, ежегодно формирует Журнал, который должен быть прошнурован, постранично пронумерован и скреплен печатью. Срок его хранения в медицинской организации — 10 лет.

4.7 В процессе работы с обращением гражданина формируется Дело, которое включает следующий перечень документов:

обращение гражданина (при обращении по электронной почте — распечатка обращения из электронной почты);

письменный приказ или поручение главного врача (руководителя) по рассмотрению обращения;

копия ответа заявителю;

объяснительные записки сотрудников медицинской организации по сути обращения;

протокол решений ВК медицинской организации (если предусмотрено);

иные документы, имеющие отношение к рассмотрению обращения.

4.8 Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

4.9 В случае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов они подшиваются к первому обращению.

4.10 Срок хранения обращений граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии и др.) и документов, связанных с их рассмотрением(справки, сведения, переписка и др.):

а) предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции - Постоянно

б) личного характера- 5 лет

в) оперативного характера- 5 лет

## **5. Срок рассмотрения обращения.**

5.1 Срок регистрации письменных обращений в ООО «Здоровье» с момента поступления — до трех дней.

5.2 Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ООО «Здоровье», до семи 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.

5.3 В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены до семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

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

5.5. Ответы на обращения, содержащие требования потребителей в отношении ненадлежащего качества оказанных платных услуг подлежат рассмотрению в 10-дневный срок.

5.6 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) ООО «Здоровье» не более чем на тридцать дней. При этом автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.7 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.

## 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 уполномоченных лиц ООО «Здоровье» при рассмотрении обращений.

7.1 Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ООО «Здоровье», 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.

7.2 Уполномоченные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (в том числе ВК);
- 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.

7.3 Конфиденциальные сведения, ставшие известными уполномоченными 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.

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

7.5 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.

7.6 Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по поводу качества оказания медицинской помощи проводится при участии врачебной комиссии (далее - ВК) медицинской организации. ВК рассматривает конкретный клинический случай, имеющуюся в медицинской организации и дополнительно представленную медицинскую и иную документацию. По итогам рассмотрения

жалобы и имеющихся документов ВК выносит решение по вопросам, изложенным в обращении, а также проводит анализ действий сотрудников организации, имеющих отношение к рассматриваемому случаю, формулирует проект ответа, а также при необходимости использования административных мер в отношении сотрудников медицинской организации, чьи действия/бездействие рассматривались в связи с обращением, вносит предложения главному врачу по применению к сотрудникам или процессам медицинской организации корректирующих мер.

## **8. Особенности рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в электронной форме**

8.1. Письменные обращения в электронной форме могут быть поданы двумя способами – посредством электронного сообщения, заполненного через форму сайта медицинской организации, либо путем направления письменного обращения со всеми необходимыми данными на электронный адрес медицинской организации.

8.2 При направлении письменного обращения на электронный адрес медицинской организации оно оформляется в порядке, установленном для письменных обращений.

8.3. Лицо, ответственное за регистрацию обращений, поступивших в электронной форме, обязано внести полученное обращение в Журнал регистрации.

8.4. В случае если в обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отправляется уведомление о регистрации обращения.

8.5. Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

8.6. Ответ на обращение, представленное в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **9. Личный прием граждан в ООО «Здоровье». Организация личного приёма граждан.**

9.1 Личный прием граждан осуществляется директором ООО «Здоровье» и его заместителем по медицинской части (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем ООО «Здоровье».

9.2 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, приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утвержденного графика приёма.

9.3 Подготовка документов для приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителем возлагается на уполномоченные лица, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

9.4 График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте ООО «Здоровье» и на информационном стенде медицинской организации.

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

9.6 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.

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

9.11 Устные обращения гражданина регистрируются. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами из карточки личного приема граждан (Приложение 3), заполненной руководством медицинской организации, непосредственно в Журнал регистрации обращений граждан (Приложение 1).

9.12 В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается 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.

9.13 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.

9.14 Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению.

9.15 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.

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

9.17 Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ООО «Здоровье» осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

## **10. Место ожидания и приема заявителей.**

Организация приема граждан осуществляется по адресу: 606760, Нижегородская обл., п. Сокольское, ул. Калинина, д.15, помещение №3;

Место ожидания приема заявителей – холл ООО «Здоровье».

Для заполнения необходимых документов кабинет оборудован столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов), телефоном.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

## **11. Работа с письменными обращениями граждан в ООО «Здоровье».**

### *11.1. 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 руководством или уполномоченным лицом, ответственного за регистрацию обращений граждан.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.

В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается 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.

#### 11.2. Регистрация письменных обращений граждан.

Регистрация обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в журнале в срок до трех дней с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным 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.

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.

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.

#### 11.3. 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 личному 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;
- списании «В дело».

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до семи дней со дня их регистрации пересылаются 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 семи дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившими 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 уполномоченных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим уполномоченным 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 уполномоченного 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 заместителям руководителя для рассмотрения и подготовки ответа.

#### *11.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан*

Проект ответа гражданину, подготовленный уполномоченным лицом, ответственным за исполнение поручения подписывается руководителем. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, а также за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители и лицо, подписавшее ответ.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через уполномоченное лицо медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан.

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

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

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.

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

Письменный ответ заявителю оформляется в на официальном бланке медицинской организации.

Ответы на обращения граждан подписывает 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 работник уполномоченное лицо, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу медицинской организации, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

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

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## **12. 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.

## **13. Анализ обращений, поступивших в ООО «Здоровье».**

По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет 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 лицо медицинской организации осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

В медицинской организации обеспечивается 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.

Организуется учет и анализ вопросов и подготавливаются предложения, направленные на устранение недостатков.

Уполномоченное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет.

#### **14. Организация контроля за исполнением Положения.**

14.1 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.

14.2 Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и настоящим Положением, возлагается на главного врача ООО «Здоровье» или на уполномоченное им лицо.

14.3 Уполномоченное лицо медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию в соответствии с поручением руководителя медицинской организации.

14.4 Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

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

14.6 Соответствующее уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, руководителю медицинской организации.

14.7 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.

14.8 Нарушения установленного Положения о порядке 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, составляющих охраняемую законом тайну, влекут в отношении виновных уполномоченных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.



Утверждено

Форма журнала регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	Дата регистрации	Регистрационный номер	ФИО заявителя/ направившей организации,	Адрес заявителя	Адрес электронной почты (при наличии)	Способ обращения (устное, письменное, электронным способом)	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Краткость обращения (первичное, повторное)	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Срок исполнения	Результат рассмотрения	Заседание врачебной комиссии (номер протокола, дата), в случае рассмотрения врачебной комиссией	Меры, принятые по обращению*	Вид ответа (не отправлен, устно в ходе приема, письменно)	Дата отправки (передачи) гражданину ответа на обращение	Способ передачи ответа	В случае жалобы (обоснована, не обоснована)	

\* Коды принятых мер:

- 1-организация медицинской помощи;
- 2-меры административного характера в отношении сотрудников медицинской организации;
- 3 – меры по оптимизации деятельности медицинской организации;
- 4 – меры по досудебному возмещению причиненного ущерба;
- 5- другое

Утверждаю:



**График личного приема граждан  
ООО «Здоровье»**

Должность	ФИО	День недели	Время
Директор	Сухарев Вячеслав Петрович	ПТ	15:00-17:00
Заместитель директора по медицинской части (главный врач)	Шарапова Елена Викторовна	СР	16:00-17:00

Прием осуществляется по адресу: 606760, Нижегородская обл., п. Сокольское, ул.Калинина, д.15, помещение №3.

Утверждено



### Форма карточки личного приёма граждан

Карточка личного приема № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Дата приёма: \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество уполномоченного лица, проводившего приём: \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество гражданина: \_\_\_\_\_

Адрес заявителя: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Примечание: \_\_\_\_\_

Содержание обращения: \_\_\_\_\_

Ход выполнения:

Результат рассмотрения (резолуция): \_\_\_\_\_

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Письменный ответ не требуется.

\_\_\_\_\_  
(подпись гражданина)

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись уполномоченного лица,  
проводившего приём)

\_\_\_\_\_  
(дата)

С контроля снял: \_\_\_\_\_

Утверждено \_\_\_\_\_



АКТ № \_\_\_\_\_  
в связи с поступившим обращением от

\_\_\_\_\_  
(Ф. И. О. гражданина)



Приняты (отсутствуют) следующие документы:

№ п/п	Наименование документа	Количество	Примечания

Уполномоченное лицо \_\_\_\_\_

Гражданин/представитель юридического лица \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Примерная форма заявления граждан и юридических лиц по личным вопросам:

Директору  
ООО «Здоровье»  
Прокофьевой Е.М.

от \_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)

Почтовый (электронный) адрес заявителя:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Заявление (Предложение, жалоба, претензия)\*

Дата

подпись

\* Текст заявления составляется в свободной форме и принимается как в печатном, так и в рукописном варианте. К заявлению также могут прилагаться документы, имеющие непосредственное отношение к изложенному вопросу для наиболее полного его представления.



## Отчет о работе с обращениями граждан

Общее количество обращений	Из них:						Причина обращения										Меры, принятые по обращению*					Ответ на письменное обращение	Ответ на устное обращение				
	устные обращения	письменные обращения	обращения по электронной почте	предложения	заявления	жалобы/жалобы, признанные обоснованными	Вопросы лекарственного обеспечения и обеспечения расходными материалами	Санитарно-эпидемиологический режим	Организация процесса оказания медицинской помощи	Вопросы этики и деонтологии	Материально-техническая оснащенность медицинской организации	Вопросы возмещения ущерба, причиненного пациенту	Вопросы доступности медицинской помощи	Экспертиза временной нетрудоспособности	Прочес	Рассмотрено на врачебной комиссии	1	2	3	4	5	Ответ направлен заявителю	Ответ не направлен заявителю	Ответ дан в ходе приема	Назначена дополнительная проверка	В ходе приема принято письменное обращение	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	

\* Коды принятых мер: 1 – организация медицинской помощи; 2 – меры административного характера в отношении сотрудников медицинской организации; 3 – меры по оптимизации деятельности медицинской организации; 4 – меры по досудебному возмещению причиненного ущерба; 5 – другое. В случае принятия нескольких мер по одному обращению указываются коды всех принятых мер.