Утверждено
приказом директора ООО «Мир здоровья»
№ 73-ОД от «11» июля 2025г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ

1. Общие положения

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

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения и жалобы, поступившие в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений и жалоб

2.1. 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 и на информационном стенде медицинской организации:

2.2. Почтовый адрес: 156029, г. Кострома, ул. Титова, д. 15.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: 8(4942) 42-10-10.
Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: info@clinicamz.ru.

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 156029, г. Кострома, ул. Титова, д. 15.

2.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в медицинскую организацию:

- лично;
- по телефону: 8(4942) 42-15-15. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону) сотрудник, 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;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой.

3. Срок рассмотрения обращения и жалоб

3.1. Срок рассмотрения письменных обращений и жалоб - 10 календарных дней со дня регистрации.

3.2. Письменные обращения и жалобы 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.

3.3. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения

могут быть в порядке исключения продлены не более чем на тридцать дней. При этом не позднее 10 дней с момента регистрации обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

3.4. При личном приеме, 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 обращении вопросов.

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

4. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан

4.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение или жалоба гражданина.

Заявитель указывает в обращении (жалобе):

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- номер контактного телефона (при желании);
- суть обращения или жалобы;
- 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.

4.2. 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) иной документ, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательной регистрации.

5.Основания для направления обращения или жалобы

5.1. Гражданин или его представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;

2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;

3) требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

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

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения или жалобы являются:

- не указаны фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

7. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений и жалоб

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 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 заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения или жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8. Личный прием граждан в медицинской организации

8.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации, главным врачом, или другим уполномоченным лицом в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем медицинской организации:

Прием граждан по личным вопросам: среда с 11.00 до 12.00, по предварительной записи по телефону: 8(4942) 42-10-10.

8.2. 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 утверждённого графика приёма.

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

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

8.5. 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.

8.6. Обращения и жалобы гражданина регистрируются в Журнале личных обращений граждан.

8.7. Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными, и не требуют дополнительной проверки, ответ 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.

8.8. 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. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации

9.1. Регистрация обращений и жалоб граждан, в т.ч. поступивших по электронной почте, производится офис-менеджером медицинской организации.

При регистрации проверяется:

- установленные реквизиты письма;
- наличие указанных автором вложений и приложений.

правильность адресности корреспонденции.

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

9.2. 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 главному врачу или другому уполномоченному лицу;
- направлении в другие организации и учреждения;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения.

9.3. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.4. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были

направлены непосредственно, докладывается лично руководителю медицинской организации.

9.5. Все обращения и жалобы, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращения, 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.

9.6. Ответ гражданину готовит главный врач либо юрист или другое уполномоченное лицо.

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

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

9.9. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

9.10. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

9.11. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель медицинской организации либо главный врач или иное уполномоченное лицо.

9.12. Подлинные документы возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования, и указано общее количество листов приложения.

9.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении.

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.

9.14. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных медицинской организации.

9.15. Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, 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 лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

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

10. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

10.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, главный врач или другое уполномоченное лицо осуществляет учет и анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в медицинскую организацию:

- количество и характер рассмотренных обращений и жалоб граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям и жалобам граждан;

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

10.2. Главный врач или другое уполномоченное лицо организует учет и анализ вопросов, и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

11. Организация контроля за исполнением настоящего Порядка

11.1. Контроль за рассмотрением обращений и жалоб 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.

11.2. 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.

11.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений и жалоб осуществляется главным врачом или другим уполномоченным лицом.

Главный врач или другое уполномоченное лицо осуществляет особый контроль за исполнением обращений и жалоб, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения.

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

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