

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ООО «ПРАВИЛА ЖИЗНИ»

Содержание:

1. Общие положения.
2. Основные термины.
3. Права гражданина при рассмотрении обращения.
4. Этапы рассмотрения обращений.
5. Приём и регистрация письменных обращений в адрес руководителя учреждения.
6. Порядок рассмотрения обращений, поступивших в адрес руководителя медицинского учреждения.
7. Личный приём граждан.
8. Сроки рассмотрения обращений.
9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.
10. Ответственность за нарушение Порядка.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила рассмотрения и регистрации обращений граждан и юридических лиц в ООО «Правила жизни» (далее по тексту – Клиника).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Клинике регламентируется настоящим Порядком и следующими нормативными правовыми актами:

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

– Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

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

- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 29 июня 2016 г. N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента".

1.4. Настоящий Порядок разработан с целью:

1.4.1. защиты прав граждан на получение доступной, медицинской помощи соответствующего качества и объёма, а также досудебного разрешения споров и конфликтных ситуаций в Клиниках, повышения персональной ответственности медицинского персонала за работу с гражданами.

1.4.2. организации и проведения мониторинга поступающих обращений, проведения анализа, подготовки и принятия необходимых административных решений, направленных на повышение корпоративной культуры, неукоснительного соблюдения принципов деонтологии улучшение качества предоставляемой медицинской помощи.

повышение корпоративной культуры, неукоснительного соблюдения принципов деонтологии улучшение качества предоставляемой медицинской помощи.

1.5. Внутренние служебные проверки и служебные расследования по факту обращений граждан проводятся в соответствии с приказом генерального директора или исполнительного генерального директора - главного врача.

1.6. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Клиники: 614095, Пермь, Карпинского 8а, ООО «Правила жизни».

1.7. Настоящий Порядок вступает в силу со дня его утверждения.

2. Основные термины

1) **обращение гражданина (далее - обращение)** - это благодарности, заявления, претензии, информационные обращения граждан, поданные в устной форме (по телефону), в письменной форме или в форме электронного документа, включающие в себя выражение недовольства уровнем сервиса или оказанными услугами, содержащими просьбу об удовлетворении / устранении причин, вызвавших недовольство или содержащие благодарность в адрес Клиники или его работников. (Термин «Обращение» соответствует ст. 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов Клиник, развитию и улучшению организации и качества предоставляемой в Клинике медицинской помощи и сервисного обслуживания.

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 сотрудников Клиники, либо критика 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) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя администрации Клиник (генеральный директор, исполнительный генеральный директор - главный врач, первый заместитель генерального директора, заместители главного врача, заведующие отделениями, руководитель отделения по работе с клиентами).

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3.1.2. 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 персональные данные иных лиц, сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну;

3.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

3.1.4. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

3.1.5. иные права в соответствии с действующим законодательством.

3.2. При рассмотрении обращения сотрудникам медицинского учреждения запрещается 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.

4. Этапы рассмотрения обращений

4.1. Принятый Порядок рассмотрения обращений граждан предполагает:

4.1.1. последовательность рассмотрений обращений граждан по медицинским вопросам в пять этапов:

- лечащий врач;
- заведующий отделением;
- заместитель главного врача;
- главный врач;
- генеральный директор.

4.1.2. последовательность рассмотрения обращений граждан по сервисному обслуживанию в 5 -этапов:

- администратор;
- руководитель отделения по работе с клиентами;
- первый заместитель генерального директора;
- главный врач;
- генеральный директор.

Регистрация обращений осуществляется в журналах регистрации согласно приложений: №№ 8, 10

4.2. Гражданин имеет право обратиться к любому сотруднику Клиники или должностному лицу, вне установленной последовательности. В этом случае данному сотруднику необходимо в пределах своей компетенции разрешить поставленные вопросы, или в доступной корректной форме разъяснить обратившемуся гражданину установленный порядок обращений.

4.3. Все письменные и устные обращения граждан, поступившие в адрес Клиники, рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

4.4. Рассматриваются обращения граждан:

- граждан, имеющих полис ОМС (только в рамках предоставления медицинской помощи по ОМС определённой ТФОМС на текущий год);
- граждан, имеющих полис ДМС;
- граждан получающих медицинскую помощь за счёт собственных средств.

4.5. В случае устного обращения гражданина к лечащему врачу (**первый этап**), последний должен принять все необходимые меры для разрешения возникших вопросов.

4.6. В случае если обращение не разрешено, вопрос находится вне компетенции лечащего врача, или гражданин не удовлетворён полученным ответом, необходимо незамедлительно поставить об этом в известность руководителя отделения, в корректной форме адресовать к нему гражданина.

4.7. В случае обращения гражданина к заведующему отделением (**второй этап**) с устным или письменным обращением, последний принимает все необходимые меры к разрешению поставленных вопросов, даёт ответ по существу в пределах своей компетенции. **Заведующий отделением производит регистрацию обращения в соответствии с приложениями №8 или №10.**

4.8. В случае если обращение гражданина не разрешено на данном этапе, заведующий отделением незамедлительно ставит в известность заместителя главного врача по лечебной работе.

4.9. Заместитель главного врача (**третий этап**) принимает все необходимые меры для разрешения поставленных вопросов, даёт ответ гражданину по существу в пределах своей компетенции, **производит регистрацию обращения в соответствии с приложениями №8 или №10**, при необходимости (по желанию гражданина) даёт в установленные нормативными документами сроки, письменный ответ за подписью исполнительного генерального директора - главного врача или заместителя главного врача по медицинской

части. Письменный ответ оформляется на официальном бланке ООО «Правила жизни», с присвоением регистрационного номера и даты ответа.

4.10. В случае не разрешения обращения гражданина, заместитель главного врача незамедлительно ставит в известность исполнительного генерального директора - главного врача Клиники (**четвёртый этап**), разъясняет гражданину дальнейший порядок обращения (в соответствии с его установленным временем личного приёма и временем личного приёма руководителя Клиники).

4.11. Помощник генерального директора - секретарь производит регистрацию обращения гражданина в соответствии с приложениями №8 или №10.

4.12. Требования к письменному обращению указаны в п.5.8. настоящего Порядка.

4.13. Письменные обращения, в которых текст не поддаётся прочтению, не рассматриваются.

4.14. Не подлежат рассмотрению обращения:

- не содержащие фамилии гражданина и адреса заявителя;
- текст письменного обращения не поддаётся прочтению;
- если гражданин ранее направлял аналогичные обращения и неоднократно получал письменные ответы по существу вопроса и при этом не привёл новых доводов или обстоятельств;
- если ответ по существу вопроса приведёт к разглашению сведений, составляющих врачебную тайну (об этом необходимо сообщить гражданину, направившему обращение);
- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работникам учреждения, а также имуществу Клиники. В таких случаях руководитель Клиники /исполнительный генеральный директор - главный врач оставляют за собой право направить материалы в правоохранительные органы для привлечения заявителя к ответственности и письменно его предупредить о недопустимости злоупотребления правом;
- если полномочия представителя - заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.15. При поступлении обращения - благодарности со всех возможных каналов обращений Руководитель отделения по работе с клиентами/ старший администратор (в отсутствие руководителя отделения) доводит до сведения руководителей клиники о поступившем обращении и специалистов, в чей адрес поступила благодарность. Готовит и размещает ответ заявителю. При составлении ответа руководитель отделения по работе с клиентами/ Старший администратор руководствуется Примером ответа (Приложение № 11).

5. Приём и регистрация письменных обращений в адрес руководителя учреждения

5.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Клинику непосредственно заявителем, его полномочным представителем, по почте и пр.

5.2. При поступлении обращения в приёмную руководителя Клиники ответственное лицо (помощник генерального директора - секретарь):

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверт и проверяет наличие в нем текста обращения;

5.3. Конверты к письмам сохраняются в обязательном порядке с целью установления адреса отправителя, подтверждения по штемпелю времени отправления и получения письма.

5.4. При поступлении писем, где указано о приложении документов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, делается отметка об их частичном отсутствии и составляется акт.

5.5. Письменные обращения, поданные лично заявителем, регистрируют при наличии документа, удостоверяющего его личность. Обращения в интересах другого лица принимают и регистрируют в случаях предоставления заявителем документа на право предоставления интересов такого лица, с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

5.6. Все жалобы, в том числе полученные в ходе личного приёма граждан, подлежат обязательной регистрации.

5.7. Все обращения граждан (жалоба/претензия) подлежат обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления в «Журнале регистрации личных обращений граждан» (Приложение № 8). Все графы журналов обязательны для заполнения. **Ответственный: помощник генерального директора - секретарь.**

5.8. Требования к письменному обращению:

5.8.1. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение,
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, (электронную почту) по которому должны быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат (п.4.14)

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

5.8.3. В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.8.4. Обращение, которое определяется, как жалоба на действия (бездействие) сотрудника Клиник, должностного лица, должно содержать факты конкретных нарушений конкретным лицом, принявшими конкретное решение осуществившим конкретное действие (бездействие), в результате которых, по мнению автора нарушены его конкретные права или конкретные свободы; созданы препятствия осуществлению его конкретных прав или конкретных свобод.

5.9. На письменном обращении проставляются дата регистрации и регистрационный номер.

5.10. С момента регистрации обращения подлежат рассмотрению в сроки, установленные в разделе 8 настоящего Порядка.

5.11. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

5.12. Ответ на письменное обращение гражданина:

- по медицинским вопросам готовится заместителем главного врача по лечебной работе /исполнительным генеральным директором - главным врачом на официальном бланке учреждения и регистрируется в установленном порядке,

- по сервисным вопросам обслуживания (регистратура) руководителем по работе с клиентами /исполнительным генеральным директором - главным врачом на официальном бланке учреждения и регистрируется в установленном порядке.

5.13. Срок хранения материалов по обращениям граждан установить 5 лет (ст. 182, 183, 258 Приказа Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 «Об утверждении «Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения»).

6. Порядок рассмотрения обращений, поступивших в адрес генерального директора или исполнительного генерального директора - главного врача медицинского учреждения

6.1. По каждому обращению не позднее чем в течение рабочего дня должно быть принято одно из следующих решений:

– о принятии обращения к рассмотрению;

- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ООО «Правила жизни»;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

6.2. После предварительного рассмотрения обращение гражданина, с резолюцией генерального директора / исполнительного генерального директора - главного врача, направляется по компетенции для рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа обратившемуся гражданину.

6.3. Не допускается направление обращения для рассмотрения тем должностным лицам, действия (бездействия) которых обжалуются.

6.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

6.5. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы и не приводится новых доводов, исполнительный генеральный директор - главный врач вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем, о чем заявитель уведомляется письменно.

6.6. Обращение, причиной которого явилось ненадлежащее качество медицинской помощи, требует проведения внутренней служебной проверки в установленном локальными актами Клиник порядке.

6.7. Ответы заявителям оформляются с указанием регистрационного номера письма заявителя, даты отправки, фамилии исполнителя и его телефона.

6.8. Ответ на обращение подписывается в установленном порядке генеральным директором /исполнительным генеральным директором - главным врачом или заместителем главного врача по лечебной работе.

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

6.10. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, направляется в письменной форме.

6.11. Отказ гражданина от дальнейшего рассмотрения его обращения оформляется в письменной форме с указанием даты отказа и подписи обратившегося гражданина с внесением соответствующей записи в журналах учёта обращений граждан.

7. Личный приём граждан

7.1. Приём граждан проводится генеральным директором и исполнительным генеральным директором - главным врачом (в их отсутствии заместителем главного врача по лечебной работе).

7.2. Личный приём граждан проводится в установленные дни и часы, информация о которых доводится до сведения граждан через информационные стенды и сайт Клиники.

7.3. Приём граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих приём.

7.4. Приём граждан проводится в порядке очерёдности.

7.5. Должностное лицо, уполномоченное осуществлять личный приём граждан, руководствуясь федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Пермского края, настоящим Порядком, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не

может быть разрешена в процессе приёма, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если гражданин по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, должностное лицо, осуществляющее приём, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

7.6. Устное обращение гражданина, обратившегося на личный приём, заносится в журнал регистрации личных обращений граждан (Приложение № 8).

7.7. 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 приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.8. На письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, ставится отметка «с личного приёма», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

7.10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приёма, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего приём, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

8. Сроки рассмотрения обращений

8.1. Если пациент в своем письменном обращении (жалобе) заявляет одно (или несколько) требований, предусмотренных **статьей 31 Закона «О защите прав потребителей» (от 07.02.19 № 2300-1)**, включают в себя следующие требования:

- уменьшение цены за выполненную работу/оказанную услугу;
- возмещение расходов по устранению недостатков работ/услуг своими силами или силами третьих лиц;

- возврат за работу/услугу денег;

- возмещение убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора;

то срок рассмотрения такой жалобы по существу (включая удовлетворение требований пациента, если они обоснованы) составляют **10 календарных дней** со дня получения Клиникой такой жалобы.

8.2. Все остальные письменные обращения (жалобы) пациентов: о невежливом обращении персонала, о некачественно оказанных услугах без предъявления материальных требований, об отсутствии какой либо информации, о задержке приема и т.д. Клиника рассматривает в общем порядке, в **30 - дневный срок** со дня регистрации обращения (ст.12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).

В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлён руководителем, но **не более чем на 30 дней**. О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

8.3. Сроки рассмотрения **сервисных обращений** не должны превышать **8 (восемь) рабочих дней** со дня их поступления в Общество.

8.4. Если обращение от руководства Клиники поступило в структурные подразделения с пометкой **«Срочно»** или **«Высокая важность»**, меры по такому обращению должны быть приняты в течение 1(одного) рабочего дня.

8.5. **При проведении внешней экспертизы**, когда по независимым от Клиники причинам сроки проведения такой экспертизы могут превышать **30 (тридцать) календарных дней**, окончательный срок ответа не должен превышать **60 (шестьдесят) календарных дней** с даты получения обращения.

8.6. Сроки рассмотрения **официальных обращений** не должны превышать **10 (десять) календарных дней** со дня их поступления в Общество.

Основание: Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) «О защите прав потребителей».

8.7. При продлении срока рассмотрения обращения гражданину (инициатору) направляется ответ о продлении сроков рассмотрения обращения (в случае письменного обращения – по почте, в случае устного обращения - устно по телефону).

8.8. Руководителю отделения обслуживания клиентов направлять предварительный ответ Инициатору (либо информировать по телефону) о принятии обращения в работу в соответствии с утверждёнными примерами шаблонами ответов (Приложение № 11.)

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Заместитель главного врача по лечебной работе и руководитель отделения по работе с клиентами, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, ежемесячно проводят анализ поступивших обращений граждан с целью определения эффективности мероприятий по защите прав граждан, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан при получении медицинской помощи.

9.2. Заместитель главного врача по лечебной работе и руководитель отделения по работе с клиентами контролируют состояние организации работы с обращениями граждан, путём приёма от руководителей отделений в установленном порядке сведений о результатах деятельности по защите прав граждан ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчётным, в электронном виде и на бумажном носителе.

9.3. Исполнительный генеральный директор - главный врач проверяет работу с обращениями граждан, осуществление анализа обращений при проведении проверок деятельности отделений.

9.4. Результаты анализа обращений граждан учитываются при подведении качественных результатов работы сотрудников клиники, отделений за определённый период, а также при определении выплат стимулирующего характера.

10. Ответственность за нарушение Порядка

10.1. Неправомерный отказ в приёме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необъективного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, персональных данных, 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.

10.2. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.