

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ОП №10 в г. Вологда
ООО «ПОКРОВМЕД»
Трепакова Юлия Геннадьевна



«05» сентября 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.2. Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение.

1.3. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан и порядок контроля работы с обращениями граждан.

1.4. Приказом руководителя определяются ответственные лица по работе с обращениями граждан.

1.4.1. Ответственным за организацию работы с обращениями граждан административного характера (обращения, связанные с записью пациента на прием, с длительным временем ожидания, заявления на возврат денежных средств, не корректными ответами и поведением административного персонала и пр.) является старший администратор/руководитель клиентского сервиса.

1.4.2. Ответственным за организацию работы с обращением граждан, связанными с качеством оказания медицинской помощи является главный врач клиники/заведующего отделением/ заместитель директора по медицинским вопросам.

1.5. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в организацию.

Основные термины, используемые в Положении:

Обращение - предложение, заявления или жалоба, а также устное обращение граждан, изложенные в письменной или устной форме, адресованные должностному лицу.

Предложение – обращение, изложенное в устной или письменной форме, содержащее указание на недостатки в работе медицинской организации, не связанные с нарушением прав и интересов граждан, подавших обращение, а также на конкретные пути и способы решения затронутых проблем.

Заявление - обращение, изложенное в устной или письменной форме, по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанное с их нарушением.

Жалоба - обращение, изложенное в устной или письменной форме, по поводу восстановления нарушенных прав, законных интересов, несогласие с решением, действием (бездействием) должностных лиц или организации в целом.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно – распорядительные, административные функции в организации.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

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

2.2. В установленном порядке, 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.

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

2.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.5. 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 регистрации и рассмотрения обращений граждан

3.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации администратором клиники, принявшего обращение, в «Журнале регистрации обращений граждан». К ним относятся: жалоба пациента, запрос на выдачу копий заключений врача и выписок из медицинской карты пациента, запрос на выписку из протокола ВК, заявления на выдачу документов для получения налогового вычета, запрос на ознакомление с документами, в т. ч и по обращению.

Форма журнала утверждена приказом директора клиники. Журнал ведется в электронном виде, распечатывается и подшивается по запросу надзорных органов, либо по истечению календарного года.

Обложка журнала регистрации обращений граждан включает в себя следующие реквизиты: наименование организации, наименование структурного подразделения, заголовки, крайние даты (дата начала, дата окончания).

В графе 1 указывается порядковый номер поступившего в клинику обращения. В графе 2 – дата поступления и регистрации обращения, в графе 3 – входящий номер обращения. В графе 4 указывается Ф. И. О. заявителя, его адрес и номер телефона, в графе 5 – в зависимости от вида обращения: жалоба/запрос на выдачу копий и выписок из медицинской карты/запрос на ознакомление с медицинскими документами/ заявление на выдачу справки в налоговые органы. В графе 6 – Ф.И.О. и должность принявшего обращение сотрудника. В графе 7 – кратность обращения: первично/повторно. Повторными считаются обращения, поступившие в организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

3.2. После регистрации обращения, администратор, принявший обращение, доводит его до сведения директора клиники, директор, согласно вида обращения, назначает ответственного за организацию работы по обращению исходя из приказа.

3.2.1. Вопросы административного характера рассматривает ст. администратор/руководитель клиентского сервиса и формирует окончательный ответ заявителю.

3.2.2. Вопросы связанные с качеством оказания медицинской помощи рассматривает главный врач клиники/заведующий отделением/заместитель директора по медицинской части, согласно внутреннему положению по контролю качества медицинской помощи и формирует окончательный ответ.

3.2.3. Все копии медицинской документации, выписки из медицинской карты, выписки из протоколов ВК, справка для налоговых органов, сшиваются, нумеруются (если состоят более чем 1 листа), заверяются печатью клиники и подписью директора клиники.

Графа 8 заполняется при ответе заявителю (в том виде, который указал заявитель: нарочно, письменно, в электронном виде), в ней кратко указывается результат рассмотрения, дата ответа, Ф. И. О. и должность сотрудника, выдавшего

документ. В графе 9 при необходимости указываются дополнительные сведения по обращению.

3.3. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указываются: Ф.И.О., должность и подпись лица, принявшего обращение, входящий номер и дата поступления.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

3.4. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное» и указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

3.5. Отдельные обращения граждан рассматриваются в следующем порядке:

- если в письменном обращении не указаны – фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников, а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями, сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом – в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ о безосновательности очередного обращения. Переписка с

гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес организации.

3.6. Все обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в соответствующих пунктах настоящего Положения.

3.7. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 14 дней, а обращения, связанные с защитой прав потребителей – в течение 10 дней, с письменным уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

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.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

В ответе на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну (данное лицо, кому пациент доверяет предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, указывается в информированном добровольном согласии на первичном приеме. Эти сведения вносятся в МИС администраторами клиники при заключении договора с пациентом), а также лицом, не являющимся его законным представителем – необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Ответственный исполнитель, подписавший ответ, несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

3.8. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение или запрос;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

3.9. Контроль рассмотрения обращений граждан осуществляется директором клиники в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном Положением порядке.

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