

Положение о работе с жалобами и обращениями граждан по вопросам качества медицинской помощи в ООО «Медицинский центр «Август»

I. Общие положения

- 1.1. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими данные правоотношения.
- 1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на жалобы и обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи.
- 1.3. Настоящее Положение устанавливает единые правила организации приема, учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля исполнения, организации приема граждан в ООО «Медицинский центр «Август».

Термины, используемые в настоящем Положении:

1.3.1. **Обращение гражданина** (далее – «Обращение») – направленные письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина;

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

1.3.3. **Заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав в части получения медицинской помощи или сообщение о недостатках в работе ООО «Медицинский центр «Август» и должностных лиц, либо их критика;

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

1.3.5. **Консультация** – устные или письменные разъяснения должностных лиц ООО «Медицинский центр «Август», основанные на нормативных правовых актах, по поводу обращения гражданина;

1.3.6. **Должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно – распорядительные функции ООО «Медицинский центр «Август».

II. Права гражданина при рассмотрении обращения

- 2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:
- 2.1.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 2.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну;
- 2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 2.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 2.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

III. Порядок рассмотрения обращений граждан

- 3.1. Обращения, поступившие в ООО «Медицинский центр «Август», подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.
- 3.2. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.
- 3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений, составляющих согласно ст. 61 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан врачебную тайну, сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 3.4. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием, консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

IV. Письменные обращения

- 4.1. Требования к письменному обращению:
- 4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;
- 4.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;
- 4.1.3. Обращение, поступившее в ООО «Медицинский центр «Август» подлежит рассмотрению в порядке, установленным настоящим Положением;
- 4.1.4. Не рассматриваются обращения анонимные, без указания обратного адреса, текст которых не поддается прочтению, либо по содержанию которых невозможно определить существо поставленных вопросов и просьб, и после регистрации списываются без рассмотрения;
- 4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:
- 4.2.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается;
- 4.2.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом;
- 4.2.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 4.2.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, руководитель, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
- 4.2.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- 4.2.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

V. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации

- 5.1. Прием и регистрация обращений граждан осуществляется принимающим должностным лицом.
- 5.2. Все письменные обращения регистрируются в 3–х дневный срок с момента поступления.
- 5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации, регистрационный номер.
- 5.4. Письменное обращение направляется директору ООО «Медицинский центр «Август» для предварительного рассмотрения обращения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.
- 5.5. По каждому обращению директором не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:
 - 5.5.1. - о принятии обращения к рассмотрению;
 - 5.5.2. - об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или анонимного обращения).
- 5.6. Не допускается направление обращения граждан для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.
- 5.7. Обращения, содержащие сведения, составляющие согласно ст. 61 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан врачебную тайну, передаются с резолюцией директора для исполнения главному врачу, имеющему доступ к информации, составляющей врачебную тайну в связи со своей профессиональной деятельностью.
- 5.8. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
- 5.9. Исполнитель, получивший заявление для рассмотрения, обязан принять меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, и устранению причин подачи обращения. При работе с обращениями, содержащими сведения, составляющие согласно ст. 61 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан врачебную тайну, исполнитель принимает меры, исключающие возможность для сторонних лиц, знакомиться и пользоваться этими материалами.
- 5.10. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.
- 5.11. Ответ на обращение готовится на фирменном бланке ООО «Медицинский центр «Август», регистрируется в установленном порядке.
- 5.12. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях отказа в удовлетворении просьб дается мотивированный ответ с разъяснением порядка их обжалования.
- 5.13. Ответ на обращение подписывается генеральным директором.
- 5.14. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения.
- 5.15. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращениями, хранятся 5 лет.

VI. Устные обращения

- 6.1. Устные обращения рассматриваются на личном приеме граждан директором.
- 6.2. Прием граждан проводится в порядке очередности. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.
- 6.3. Учет (регистрация) устных обращений осуществляется генеральным директором в журнале учета обращений граждан (приложение №2).
- 6.4. Журнал регистрации обращений граждан ведется по следующей форме:
 - 6.4.1. – порядковый номер жалобы (иного обращения);
 - 6.4.2. – дата обращения;
 - 6.4.3. – Ф.И.О., дата рождения, обратившегося;
 - 6.4.4. – адрес регистрации и фактического проживания;
 - 6.4.5. – тематика обращения;
 - 6.4.6. – Ф.И.О. и должность лица, ответственного за рассмотрение;
 - 6.4.7. – результат рассмотрения;
 - 6.4.8. – дата рассмотрения.
- 6.5. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает данные места жительства и работы, излагает существо вопроса, с которым он обращается.
- 6.6. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема.

6.7. Директор вправе принять одно из следующих решений:

6.7.1. – удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения решения;

6.7.2. – отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

6.7.3. – принять письменное заявление, если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки.

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

VII. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

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

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

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

