

УТВЕРЖДЕНО:
приказом генерального директора
ООО «Медицинский центр «Мой доктор»
от 15.01.2019 № 4

(Приложение №1)

**Порядок
рассмотрения обращений граждан
в ООО «Медицинский центр «Мой доктор»**

г. Брянск

2019 год

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Медицинский центр «Мой доктор» (далее – Порядок) устанавливает правила работы с обращениями и жалобами граждан в соответствии с порядком, условиями и сроками, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2. Правила, установленные настоящим Порядком распространяются на письменные коммуникации, в том числе совершаемые в электронном виде, и являются обязательными для использования всеми работниками ООО «Медицинский центр «Мой доктор» (далее – Центр).

3. Обращения граждан могут поступать в ООО «Медицинский центр «Мой доктор» (далее – Центр) в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений), по электронной почте или посредством обращений через официальный сайт Центра в сети «Интернет».

4. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к генеральному директору, главному врачу Центра и его заместителям лично или через своего законного представителя согласно установленного графика. График приема граждан публикуется на информационных стендах (стойках) и в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

5. В целях реализации прав граждан на обращение в Центр обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

6. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации на информационных стендах (стойках) и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц Центра, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;

- об адресах электронной почты и сайта Центра;

о графике личного приема граждан генеральным директором, главным врачом Центра и его заместителями;
об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций;
о порядке подачи и рассмотрения обращений (в редакции Приложения № 1 к настоящему Порядку).

7. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Центр.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется в Центре отдельно от других видов делопроизводства.

Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом генерального директора Центра.

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, поручение или приказ по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия письменного ответа заявителю (если таковой требуется).

При урегулировании жалобы в ходе личной встречи или посредством телефонной связи с согласия заявителя письменный ответ может не направляться.

Срок хранения дел по обращениям граждан в Центре составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

8. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в Центре в журнале регистрации обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом генерального директора Центра. Учету подлежат все обращения, поступающие в Центр в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

порядковый номер;
дата и номер регистрации обращения;
фамилия, имя, отчество заявителя, адрес места жительства заявителя или адрес электронной почты;
краткое содержание (повод) обращения;
фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
сведения о повторности обращения;
сведения об осуществлении контроля;
результат рассмотрения обращения;
дата и номер регистрации ответа на обращение;
примечание (сведения об обоснованности).

9. Все поступившие в Центр обращения граждан подлежат

рассмотрению, за исключением анонимных обращений (а также обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

9.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику Центра принимает заместитель главного врача по клинико-экспертной работе в форме поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

9.2. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику Центра, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

9.3. В случае если обращения связаны с вопросами качества оказания заявителю медицинской помощи, то они рассматриваются на заседании центральной врачебной комиссии Центра.

10. Работник Центра, получивший поручение о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

11. Работник Центра, рассматривающий обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников медицинской организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

Работник Центра, рассматривающий обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией.

12. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, главный врач Центра принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

13. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

14. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено Центром ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, главный врач Центра вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

15. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 10 дней с даты регистрации обращения,

за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются в соответствии с этическими нормами деловой переписки (раздел II настоящего Порядка) на бланке исходящего письма Центра и подписываются руководителем.

16. В случае если обращение поступило в Центр в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае если обращение поступило в Центр по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

17. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную, 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.

Указанный в настоящем пункте ответ, касающийся сведений, содержащих врачебную тайну, подготавливается с использованием текста, определенного Приложением № 2 к настоящему Порядку.

18. В Центре проводится анализ поступивших обращений.

19. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года предоставляются генеральному директору.

20. Устные обращения рассматриваются должностным лицом, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.

21. Главный врач Центра проводит личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются генеральным директором Центра.

22. В случае если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема.

23. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящие инстанции или в суд.

II. ПРАВИЛА И ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

24. Письмо следует начинать с вежливого приветствия адресата (проставление в приветствии восклицательного знака является не выражением чувств, а принятой в деловой переписке стилистической фигурой), например:

Уважаемый Иван Иванович!;

Добрый день, уважаемые коллеги!

Проставление точки в конце приветствия некорректно.

25. Вежливость и точность – неотъемлемы в деловой

корреспонденции, однако общий тон письма может меняться в зависимости от его содержания, несмотря на необходимость соблюдать нейтральность тона.

26. В официальном письме необходимо четко и кратко излагать существо дела, соблюдая нейтральность тона.

27. Каждое письмо преследует свою цель, поэтому оно должно быть написано таким языком, который будет способствовать достижению этой цели наилучшим образом. Переписка между людьми, общающимися на протяжении некоторого времени, может быть менее официальной в отличие от переписки между корреспондентами, впервые вступающими в контакт.

28. Деловое письмо должно быть точным, конкретным и лаконичным:

точность – указывайте точные данные, на которые Вы ссылаетесь (например, дату встречи, дату и тему другого письма или имя файла);

конкретность – из письма должно быть точно понятно, ЧТО ИМЕННО требуется от получателя;

лаконичность – это не сухость, а экономия времени и точность мысли.

29. Если письмо содержит несколько вопросов, тем или задач, структурируйте их и отделяйте.

30. Деловые письма юридических лиц излагаются:

от третьего лица единственного числа (ООО «Медицинский центр «Мой доктор» «уведомляет», «сообщает», «просит», «предупреждает»...);

от первого лица множественного числа («сообщаем», «предупреждаем», «направляем», «отказываемся», «просим»...);

31. Если автор – физическое лицо, то действие передаются:

от первого лица единственного числа («довожу до вашего сведения», «прошу», «ставлю Вас в известность»...);

32. местоимение «вы» следует писать с той буквы:

при обращении к группе лиц – «вы»;

при обращении к одному человеку – «Вы».

33. Стандартные фразы в деловой переписке:

Тема Стандартные фразы

Осведомление	Будьте добры, сообщите, пожалуйста...; Пожалуйста, сообщите, если...; Будем признательны за скорейший ответ; Мы будем очень признательны, если Вы сможете известить нас/сообщить нам...; Просим Вас приложить к Вашему ответу документ...
Сообщение, извещение	Сообщаем, что...; Ставим вас в известность...; Извещаем Вас, о ...; Доводим до Вашего сведения, что...;

	<p>Настоящим сообщаем, что...;</p> <p>Сообщаем, что, к сожалению, не можем...;</p> <p>Обращаем Ваше внимание на то, что...;</p> <p>Сообщаем Вам, что согласно регламенту...</p>
Просьба	<p>Просим сообщить...;</p> <p>Пожалуйста, укажите...;</p> <p>Просим у Вас дополнительную информацию по вопросу...</p>
Отправка документов	<p>Направляем документы, касающиеся...;</p> <p>Высылаем одобренный с нашей стороны документ;</p> <p>Направляем интересующие Вас документы...</p>
Предложения	<p>Мы можем предложить Вам ...;</p> <p>Предлагаем Вам...;</p> <p>Мы можем рекомендовать...</p>
Приглашение	<p>Приглашаем Вас принять участие...;</p> <p>Просим Вас...;</p> <p>Приглашаем представителя Вашей компании...</p>
Напоминание	<p>Напоминаем Вам, что срок предоставления документа...;</p> <p>Напоминаем, что по плану...;</p> <p>Напоминаем, что в соответствии...;</p> <p>Напоминаем Вам, что Ваша задолженность по оплате...</p>
Выражение надежды	<p>Мы надеемся, что...;</p> <p>Мы рассчитываем получить...;</p> <p>Мы полагаем...;</p> <p>Мы рассчитываем на сотрудничество...</p>
Благодарность	<p>Благодарим Вас ...;</p> <p>Примите нашу искреннюю благодарность...;</p> <p>Хотим выразить нашу благодарность...</p>
Выражение сожаления	<p>К сожалению, вынуждены сообщить, что...;</p> <p>К сожалению...;</p> <p>Мы очень сожалеем, что...;</p> <p>В настоящее время у нас нет каких-либо ...</p>
Извинения	<p>Примите, пожалуйста, наши извинения за...;</p> <p>Приносим свои извинения...;</p> <p>Просим извинить...</p>
Выражение удовлетворения	<p>Мы очень рады...;</p> <p>Мы ценим...;</p> <p>Мы признательны...;</p> <p>Нам было приятно узнать, что...;</p> <p>Будем рады обсудить....</p>
Заключительные слова	<p>Надеемся на дальнейшее сотрудничество;</p>

	Рассчитываем на Ваш ответ; Надеемся, что наша просьба будет выполнена...; Заранее благодарны; С уважением...
--	---

34. Категорически запрещается:
- отправлять какую-либо информацию, вредящую репутации Центра;
 - предоставлять информацию, вводящую граждан (пациентов) в заблуждение;
 - пересылать информацию, содержащую коммерческую, врачебную и иную охраняемую законом тайну;
 - сообщать информацию, касающуюся личных (персональных) данных работников Центра;
 - использовать формулировку «Доброго времени суток!».
35. Не рекомендуется:
- самостоятельно менять бланк письма;

III. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

36. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения и действует до вступления в силу новой редакции.

37. Изменения в настоящий Порядок вносятся в виде утверждения генеральным директором Центра новой редакции.

38. Если в результате изменения действующего законодательства РФ отдельные статьи настоящего положения вступят с ним в противоречие, они утрачивают силу, преимущественную силу имеют положения действующего законодательства РФ. В этом случае настоящее Положение подлежит пересмотру в порядке, определённом п. 36 настоящего Положения.

39. Настоящий Порядок является стандартом работы с обращениями и жалобами граждан, включающим в себя:

- ориентир по достижению целей деятельности Центра и поддержанию его репутации в целом;

- возможность оценить правильность действий Центра, соответствие его деятельности поставленным целям и задачам, а также возможность регулировать заданный уровень сервиса и комфортного пребывания пациентов в Центре, качество оказания медицинской помощи, работу с пациентами (законными представителями пациентов), внутренние коммуникации, эффективно использовать рабочее время;

- возможность регулярно выполнять работу хорошо с первого раза и предотвращать любые возможные отклонения (включая конфликтные ситуации);

- элемент корпоративной культуры и профессионального этического кодекса Центра.

Порядок подачи и рассмотрения обращений
(Размещается на сайте Центра, на информационных стендах (стойках))

Уважаемый пациент (законный представитель пациента)!

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ) в случае возникновения претензий по качеству медицинской помощи и (или) к работе подразделений и/или работников ООО «Медицинский центр «Мой доктор» (далее – Центр), а также иных вопросов, в том числе связанных с деятельностью Центра:

граждане могут написать в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, письменное заявление (обращение) на имя генерального директора или главного врача Центра или обратиться лично в часы приема.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в момент поступления в Центр.

Центр обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

Обращения рассматриваются уполномоченными лицами или врачебной комиссией в течение 10 календарных дней с даты их регистрации. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. При этом заявитель уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

Центр дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов и о принятых мерах направляется заявителю по информационным системам общего пользования или почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**Примерная форма ответа на запрос о сведениях, содержащих
врачебную тайну**

О невозможности предоставления информации

Уважаемая ...!

На Ваш запрос от 21.03.2017 № 108 администрация ООО «Медицинский центр «Мой доктор» сообщает, что в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ) сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи охраняются режимом врачебной тайны.

Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти человека, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых, должностных, служебных и иных обязанностей, за исключением случаев, установленных Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается (кроме прочего) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, а также в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования, т.е. по запросу соответствующего уполномоченного органа и в определенных вышеуказанным законом случаях.

За разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, юридические лица привлекаются к административной ответственности, а физические – к административной и уголовной ответственности. В случае возможных судебных исков учреждение может понести серьезные финансовые убытки, если будет доказано, что указанные документы были предоставлены в отсутствие законных оснований.

Законным основанием для предоставления сведений, содержащих врачебную тайну, может являться нотариальная доверенность, оформленная при жизни пациента на предоставление сведений, содержащих врачебную тайну, в том числе после его смерти.

На основании вышеизложенного и установленных законом требований предоставить запрашиваемые сведения в отсутствие нотариальной доверенности, подтверждающей соответствующие полномочия, или иного законного основания не представляется возможным.