

Положение об организации работы с обращениями граждан в АО «Клиника Вся Медицина»

I. Общие положения

1. Настоящее положение о работе с обращениями граждан в АО «Клиника Вся Медицина» (далее – Положение) устанавливает порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан в подразделениях АО «Клиника ВМ».

2. Настоящее Положение разработано на основании:

- Федерального закона РФ от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);
- Федерального закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей";
- Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

4. Основные термины, используемые в положении:

обращение гражданина — направленное в медицинскую организацию или должностному лицу медицинской организации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

коллективное обращение — обращение от двух или более лиц;

предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию работы медицинской организации;

заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, либо сообщение о недостатках в работе, или критика деятельности должностного лица или медицинской организации в целом;

жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

II. Порядок рассмотрения устных обращений

1. Личный прием граждан регламентируется ст. 13 Закона № 59-ФЗ.

2. Личный прием в соответствии с графиком работы осуществляют должностные лица в соответствии с графиком, размещенным на официальном сайте и на стендах организации.

3. В случае обращения гражданина к руководству Организации по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется должностным лицом в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

4. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации). Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента (представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Пункт 6 ст. 13 Закона № 59-ФЗ позволяет должностному лицу в ходе личного приема отказать пациенту (представителю) в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к компетенции должностного лица, осуществляющего прием, или не относящиеся к ведению Организации, то гражданину разъясняется его право обратиться к соответствующему должностному лицу или в соответствующую организацию.

III. Порядок рассмотрения письменных обращений

1. В соответствии с п. 1 ст. 7 Закона № 59-ФЗ письменное/электронное обращение должно содержать следующую информацию:

- наименование организации, в которую направлено обращение, либо Ф.И.О., должность соответствующего должностного лица;
- Ф.И.О. заявителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. В случае коллективного обращения достаточно почтового адреса одного заявителя;
- суть обращения;
- личная подпись (подписи) и дата.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии (п. 1 ст. 5 Закона № 59-ФЗ).

3. Гражданин, направивший письменное обращение, имеет право при личной встрече ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, что гарантируется ст. 5 Закона № 59-ФЗ.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

1. Сроки рассмотрения обращений граждан определены ст. 12 Закона № 59-ФЗ — ответ на обращение дается в течение **30 дней** с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные вышестоящие организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

2. Срок рассмотрения требований, связанных с защитой прав потребителей (возврат стоимости услуги, уменьшение стоимости услуги, просьба оказать услугу заново или устранить недостатки в связи с некачественным оказанием услуги, возместить моральный вред и понесенные расходы по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами) составляет **10 календарных дней** с момента предъявления соответствующего требования согласно п.1 ст. 31 Закона РФ № 2300–1.

V. Ответ на обращение

Главный врач или уполномоченное им лицо дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением следующих случаев, когда обращение может быть оставлено без ответа:

- если в письменном обращении не удастся идентифицировать обращающееся лицо, т.к. не указаны Ф.И.О. полностью (анонимное обращение), либо одно из этих данных;
- если в письменном обращении не указан почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, и при этом адрес обращающегося лица отсутствует в базе данных Организации (Договоре, ЭМК).
- если по существу поставленного в обращении вопроса ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявитель уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (п. 6 ст. 11 Закона № 59-ФЗ));
- если письменное обращение не поддается прочтению, заявитель при этом уведомляется о невозможности дать ответ в течение 7 дней со дня регистрации обращения в случае, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
- если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям уже было неоднократно рассмотрено ранее и даны письменные ответы по существу дела и при этом во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, заявитель при этом уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу и прекращении переписки (п. 5 ст. 11 Закона № 59-ФЗ).