

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

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:
 - директор;
 - главный врач;
 - заместитель главного врача по лечебной работе;
 - заместитель директора по качеству;
 - иные должностные лица, уполномоченные главным врачом.
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. График приема граждан должностными лицами размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде Организации.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

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.

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. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц, с уведомлением об этом в письменном виде заявителя.

3. В случае жалобы пациента на качество оказанной услуги, но не содержащие материальные требования, сроки рассмотрения и дачи ответа составляют 30 дней.

4. 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.

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).