



**Общество с ограниченной ответственностью «Здоровое поколение»**

ИНН 4217184248/КПП 421701001, ОГРН 1174205017733

Кемеровское отделение №8615 ПАО Сбербанк, Расчетный счет № 40702.810.5.26000014579

БИК 043207612, к/с 30101.810.2.00000000612

654007, Россия, Кемеровская область, г.Новокузнецк, пр-кт Н.С.Ермакова, д.18, пом.88 т.: (3843) 600-240

Утверждено  
Генеральный директором  
ООО «Здоровое поколение»  
Митякова О.С.  
11 января 2021 года

**Порядок рассмотрения обращений граждан  
ООО «Здоровое поколение»  
(сеть медицинских центров «Здоровое поколение»)**

## Оглавление

|  |    |
|--|----|
| 1. Общие положения.....  | 3  |
| 2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений и жалоб граждан..... | 3  |
| 3. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений.....  | 3  |
| 4. Сроки рассмотрения обращений.....   | 4  |
| 5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан.....  | 5  |
| 6. Основания для направления обращения или жалобы.....   | 6  |
| 7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.....   | 7  |
| 8. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений и жалоб.....   | 7  |
| 9. Личный прием граждан.....   | 8  |
| 10. Работа с письменными обращениями граждан.....  | 10 |
| 11. Работа с обращениями граждан поступившими на телефонную линию.....   | 12 |
| 12. Результаты рассмотрения обращений граждан.....   | 13 |
| 13. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию.....   | 14 |
| 14. Организация контроля за исполнением Порядка.....   | 14 |

## **1. Общие положения**

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «Здоровое поколение» в досудебном порядке, согласно данному порядку рассмотрения обращений граждан.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения и жалобы, поступившие в письменной и устной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и жалобы граждан.

## **2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений и жалоб граждан.**

Рассмотрение обращений и жалоб граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных».

## **3. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений**

Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления

обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: [www.zdorovoepokolenie42.ru](http://www.zdorovoepokolenie42.ru)

- Почтовый адрес ООО «Здоровое поколение»: 654027 г. Новокузнецк, пр. Ермакова, 18, помещение 88
- Место нахождения медицинских центров - пр. Ермакова, 18, помещение 88
- Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: +7 (3843) 600-220.
- Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [client@medgarant42.ru](mailto:client@medgarant42.ru).

Режим работы медицинской организации:

Понедельник – Пятница: 8.00 – 21.00, без перерыва;

Суббота, воскресенье: 9.00 – 18.00, без перерыва;

В случае изменений в режиме работы, информация заблаговременно доводится до сведения посетителей.

На официальном сайте [www.zdorovoepokolenie42.ru](http://www.zdorovoepokolenie42.ru), на информационных стендах, стойках регистратуры размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта медицинской организации;
- настоящий Порядок.

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в медицинскую организацию:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой.
- в соцсетях сети медицинских центров «Здоровое поколение»

#### **4. Сроки рассмотрения обращений**

Срок регистрации письменных обращений и жалоб с момента поступления – не более одного рабочего дня. Письменные обращения и жалобы граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до пяти рабочих дней, со дня их регистрации в медицинской организации, подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан – 10 (десять) дней со дня регистрации. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены на тридцать дней. В этом случае автору обращения письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

В целях повышения качества обслуживания клиентов, в день получения/регистрации обращения на номер телефона, указанный в обращении, направляется смс-оповещение о дате получения обращения и сроках предоставления ответа клиенту. Если обращение клиента оставлено в соцсетях – информация о дате его регистрации и сроках рассмотрения указывается в ответ на данное обращение клиента.

Регистрация всех обращений производится в едином электронном Журнале обращений граждан (расположен на сетевом ресурсе) в зависимости от способа поступления обращения. Ответственный за его ведение, а так же, соблюдение сроков регистрации и отправки информации директору, является руководитель подразделения, в которое поступает обращение клиента.

Все обращения, независимо от способа их поступления, направляются в день получения по электронной почте на имя директора организации (по электронной почте [os.mityakova@medgaran42.ru](mailto:os.mityakova@medgaran42.ru)), оригиналы направляются с курьером для передачи их руководителю организации. Не позднее следующего рабочего дня, после получения обращения, руководителем организации назначается лицо – исполнитель по отработке данного обращения, а так же, сроки его отработки и предоставления ответа клиенту (в соответствии с настоящим Положением). Ответ клиенту предоставляется после согласования с руководителем организации. На обращения, поступившие на адрес электронной почты, организация обеспечивает представление заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения.

В отдельных случаях, руководителем может быть назначена группа по рассмотрению обращения клиента для качественной его отработки.

## 5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение или жалоба гражданина. Заявитель указывает:

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо иной удобный способ получения ответа;
- суть обращения или жалобы;
- личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

В случае поступления анонимного обращения, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему и регистрации.

## **6. Основания для направления обращения или жалобы**

Гражданин или его представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1. нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
2. несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
3. требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
4. отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
5. отказ в оказании медицинской помощи;

6. неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
7. несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
8. неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
9. нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
10. требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.
11. ненадлежащее информирование.

### **7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

Основания для отказа в рассмотрении обращения или жалобы являются:

- не указаны фамилия, имя гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ либо иной способ доставки ответа;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения «врачебной тайны», либо конфиденциальной информации;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

### **8. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений и жалоб**

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения или жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений или жалоб в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений и жалоб.

## **9. Личный прием граждан**

Личный прием граждан осуществляется директором ООО «Здоровое поколение» в соответствии с графиком приёма граждан.



Устанавливается следующий график приема: ежедневно, с понедельника по пятницу, с 10:00 до 11:00. Личный прием граждан проводится по адресу: г. Новокузнецк, пр. Ермакова, 18 (медицинский центр «Здоровое поколение»).

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

График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

Обращения и жалобы гражданина регистрируются в Журнале личного приема руководителя (Прил. № 2, Форма № 3), который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью. Журнал личных обращений граждан включает следующие разделы: дата обращения; Ф.И.О. обратившегося; адрес фактического проживания; тематика обращения; Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. Ответственным за хранение и ведение Журнала является руководитель.

Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными, и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации осуществляются руководителем, ответственным за работу с обращениями граждан.

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 30 минут.

Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

## **10. Работа с письменными обращениями граждан**

Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения и жалобы, в т.ч. на адрес электронной почты, принимаются руководителем организации. На обращения, поступившие на адрес электронной почты, организация обеспечивает представление заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения. Сообщения, поступившие на адрес электронной почты, распечатываются, дальнейшая работа с ними проводится как с письменными обращениями.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

При приеме обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.
- ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.
- регистрация обращений и жалоб граждан, в т.ч. поступивших по электронной почте, производится руководителем организации.

При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

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

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение руководителя;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю медицинской организации.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Ответ гражданину готовит руководитель. Руководитель может привлекать сотрудника, группу сотрудников для рассмотрения обращения клиента и подготовки ответа. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для

принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору. 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. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения руководителя запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывает руководитель медицинской организации.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования, и указано общее количество листов приложения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением. Если заявитель выразил желание получить ответ непосредственно в медицинском центре, в таком случае заявитель информируется на указанный телефон о готовности письменного ответа на заявление и о возможности получить его в одном из медицинских центров по выбору. В указанный центр направляется готовый ответ в двух экземплярах, на одном из которых заявитель лично ставит отметку «получено», а также, дату и подпись. Данный экземпляр хранится в архиве вместе с претензией.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по указанному почтовому адресу, в зависимости от просьбы обратившегося.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства. Все обращения с ответами на них хранятся в отдельной папке у руководителя организации. По истечении календарного года передаются в архив.

## 11. Работа с обращениями граждан поступившими на телефонную линию

Телефонные обращения граждан принимаются на номер +7 (3843) 600-220, с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00, субботу и воскресенье с 9:00 до 18:00. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации и имени сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Гражданам следует предложить назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, а также желаемый способ получения ответа. Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, и вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией и/или с жалобой в письменном виде. Сотрудник, принявший телефонное обращение, содержащее информацию о фактах, указанных в пункте 6 настоящего порядка граждан, обязательно:

- регистрирует обращение в журнале в день поступления (приложение № 2, форма № 1), допускается ведение электронного журнала;
- распечатывает обращение;
- докладывает директору о наличии такого обращения.

Далее сообщение обрабатывается так же как письменные обращения.

Обращения, не содержащие информации о фактах, указанных в пункте 6 настоящего порядка, анонимные обращения, а также, не содержащие просьбы направить письменный ответ, регистрируются в журнале, докладываются директору, но на них не дается письменный ответ.

Аудиозаписи хранятся один год, после чего уничтожаются.

## 12. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения или жалобы являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа;

Удовлетворение обращения или жалобы гражданина, или его законного представителя может быть в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения;

- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств;

Все сотрудники, должны быть немедленно информированы о любом негативном обращении, касающемся их работы.

По всем обращениям в обязательном порядке должны быть приняты возможные и адекватные меры по устранению недостатков и их недопущению в дальнейшей практике.

По итогам рассмотрения обращений клиентов может разрабатываться план мероприятий по устранению нарушений с указанием конкретных мер, срока их реализации и ответственных лиц.

### **13. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию.**

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, руководитель организации осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию согласно разработанным формам (приложение № 3 Отчетные формы анализа работы с обращениями граждан), в которых содержится информация:

- количество, тематика, поступивших обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Руководитель разрабатывает и внедряет предложения, направленные на устранение недостатков.

### **14. Организация контроля за исполнением Порядка**

Контроль за рассмотрением обращений и жалоб осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителем. Руководитель осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на руководителя.

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в медицинскую организацию обращений и жалоб граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет руководитель ООО «Здоровое поколение».







Журнал регистрации письменных обращений граждан ООО «Здоровое поколение»

| № п/п | Дата регистрации обращения | Откуда поступило обращение | Ф.И.О. заявителя | Почтовый адрес (электронный адрес), телефон | Краткое содержание | Исполнитель | Результаты рассмотрения |            |          | Примечание |
|-------|----------------------------|----------------------------|------------------|---|--------------------|-------------|-------------------------|------------|----------|------------|
|       |                            |                            |                  |   |                    |             | Удовлетворено           | Разъяснено | Отказано |            |
| 1     | 2                          | 3                          | 4                | 5   | 6                  | 7           | 8                       | 9          | 10       | 11         |

ЖУРНАЛ

Личного приема руководителя ООО «Здоровое поколение»

| № п/п | Дата (число, месяц, год) | Время (час, мин.) | Ф.И.О. заявителя | Адрес, телефон заявителя | Краткое содержание обращения | Решение вопроса | Ф.И.О. должностного лица, осуществляющего прием | Примечание |
|-------|--------------------------|-------------------|------------------|--------------------------|------------------------------|-----------------|---|------------|
|       |                          |                   |                  |                          |                              |                 |   |            |
|       |                          |                   |                  |                          |                              |                 |   |            |
|       |                          |                   |                  |                          |                              |                 |   |            |
|       |                          |                   |                  |                          |                              |                 |   |            |

Отчетные формы анализа работы с обращениями граждан

Форма № 1

Тематика обращений граждан, поступивших за 20\_\_ год.

|  | Среднее количество поступающих обращений | Письменные обращения |      | Телефонные обращения |      | Личные обращения |      |
|--|--|----------------------|------|----------------------|------|------------------|------|
|  |  | 2020                 | 2021 | 2020                 | 2021 | 2020             | 2021 |
| 1  | 2  | 3                    | 4    | 5                    | 6    | 7                | 8    |
| ВСЕГО:   |  |                      |      |                      |      |                  |      |
| В том числе:                                   |  |                      |      |                      |      |                  |      |
| На организацию работы                          |  |                      |      |                      |      |                  |      |
| На качество оказания мед. услуги               |  |                      |      |                      |      |                  |      |
| На качество работы административного персонала |  |                      |      |                      |      |                  |      |
|  |  |                      |      |                      |      |                  |      |

Информация о работе с письменными и устными обращениями по состоянию на 1 января 2019г.

| №  | Наименование сведений                                       | Письменные обращения |      | Телефонные обращения |      | Личные обращения |      |
|----|---|----------------------|------|----------------------|------|------------------|------|
|    |   | 2020                 | 2021 | 2020                 | 2021 | 2020             | 2021 |
| 1. | Поступило обращений, всего                                  |                      |      |                      |      |                  |      |
| 2. | Поступило повторных обращений                               |                      |      |                      |      |                  |      |
| 3. | Результаты рассмотрения обращений, всего                    |                      |      |                      |      |                  |      |
|    | в т.ч.  |                      |      |                      |      |                  |      |
|    | удовлетворены   |                      |      |                      |      |                  |      |
|    | отказ в удовлетворении                                      |                      |      |                      |      |                  |      |
|    | отказ в рассмотрении  |                      |      |                      |      |                  |      |
|    | даны разъяснения  |                      |      |                      |      |                  |      |
|    | находится в работе  |                      |      |                      |      |                  |      |
| 4. | Количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты |                      |      |                      |      |                  |      |
| 5. | Типовые причины, порождающие обоснованные жалобы:           |                      |      |                      |      |                  |      |
| 6. | Количество судебных исков по жалобам                        |                      |      |                      |      |                  |      |