

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации, контроле и порядке работы по рассмотрению обращений граждан
в ООО «БЭБИ ДЕНТ»

I. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами РФ, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг.

2. Данное Положение регламентирует организацию, контроль и порядок работы с обращениями и жалобами граждан в Общество с ограниченной ответственностью «БЭБИ ДЕНТ» (далее – Клиника), в том числе правила учета, порядка и сроков рассмотрения, подготовки ответов на письменные претензии, хранение письменных обращений и материалов, включает правила деловой переписки (приложение 1 к настоящему Положению) и правила контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

3. Настоящее Положение распространяется на: письменные обращения, в т.ч. направленные по электронной почте, через сайт Клиники в сети «Интернет»; зафиксированные в книге отзывов; устные обращения на личном приеме руководства Клиники — является обязательным для всех работников Клиники.

4. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего законного представителя.

5. В целях реализации прав граждан обеспечивается:

5.1. информирование граждан об их праве на обращение; регистрацию и учет поступивших обращений;

5.2. рассмотрение поступивших обращений;

5.3. принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;

5.4. подготовка и направление ответов заявителям;

5.5. проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших необходимость обращения.

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

6.1. о фамилии, имени, отчестве, должности, должностного лица Клиники, к которому граждане могут обратиться в случае возникновения претензии при оказании медицинской помощи, телефоне для записи на прием к должностному лицу;

6.2. об адресе электронной почты и сайте Клиники;

6.3. об адресах и телефонах контролирующих органов;

6.4. о порядке подачи и рассмотрения обращений.

7. Положение распространяется также на жалобы и обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи.

8. В случаях участия в работе с обращениями граждан созданной в клинике врачебной комиссии, надлежит также руководствоваться действующим в Клинике Положением о деятельности врачебной комиссии.

II. Основные понятия, используемые в Положении

9. Обращение гражданина (далее — обращение) — направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба (претензия), а также устное обращение гражданина в медицинскую организацию.

10. Предложение — обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности Клиники.

11. Заявление — обращение, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи или прав потребителя.

12. Жалоба (претензия) — обращение, содержащее критику работы Клиники и (или) просьбу о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов (а равно прав свобод и законных интересов других лиц, в отношении которых гражданин выступает законным представителем).

13. Письменное обращение — обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в Клинику на бумажном носителе, либо посредством электронных средств связи, разрешенных в Российской Федерации.

14. Устное обращение — обращение гражданина, изложенное в устной форме руководителю Клиники или уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в Журнале учета регистрации обращений пациентов (в том числе во время личного приема граждан руководителем Клиники или уполномоченным им лицом).

15. Личный прием граждан — приём граждан руководителем Клиники или уполномоченным им лицом, согласно внутренним нормативно-правовым актам.

16. Коллективное обращение — обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

III. Права гражданина при рассмотрении обращений

17. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований, в том числе с учётом положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-03 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

18. Требование к письменному обращению:

18.1. Письменное обращение должно содержать сведения о лице его подавшем, — фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства/почтовый адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон и адрес электронной почты (по желанию).

18.2. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы (претензии).

18.3. Обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом — доверенность, законный представитель несовершеннолетнего и т.п.).

18.4. В случае если обращение подается посредством электронных средств связи разрешенных в Российской Федерации (электронная почта, сайт Клиники), оно должно удовлетворять требованиям, изложенным в пунктах 18.1—18.3 настоящего Положения.

19. Требование к устному обращению:

19.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема граждан руководителем Клиники или уполномоченным им лицом.

19.2. Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается, для внесения данной информации в Журнал учета регистрации обращений граждан.

19.3. В случае если во время личного приема от гражданина поступает письменное обращение и (или) материалы, они подлежат регистрации в Журнале учета регистрации обращений граждан и рассматриваются в порядке для письменных обращений, установленном настоящим Положением.

20. При рассмотрении его обращения гражданин имеет следующие права:

20.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

20.2. 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, право доступа к которой у данного гражданина отсутствует.

20.3. Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

20.4. Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены.

20.5. Обратиться 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.

21. Клиника гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

22. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

IV. Регистрация обращений.

23. Все поступившие обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Журнале учета регистрации обращений граждан администраторами Клиники или уполномоченным по работе с обращениями граждан лицом.

24. В Журнале учета регистрации обращений граждан указываются:

24.1. Порядковый номер обращения.

24.2. Дата регистрации обращения.

24.3. Откуда поступило обращение (канал поступления: адрес, адрес электронной почты, самообращение, сайт Клиники).

24.4. Ф.И.О. заявителя.

24.5. Адрес гражданина, подавшего обращение, и другие контактные данные (при их наличии).

24.6. Краткое содержание обращения.

24.7. В случае регистрации обращения администраторами клиники, информация о поступившем обращении доводится до должностного лица.

24.8. Лицо, подготовившее ответ на обращение (Ф.И.О. и должность лица, ответственного за рассмотрение обращений граждан).

24.9. Дата и результаты рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано).

24.10. Примечание (дополнительные сведения об обращении).

25. В случае обнаружения отсутствия указанного в тексте обращения приложения, об этом делается соответствующая отметка в Журнале учета регистрации обращения граждан в графе «Примечание».

26. В случае приложения к обращению оригинала документа вместо копии или копии вместо оригинала, при расхождении этого факта с данными, указанными в тексте обращения, об этом делается соответствующая отметка в Журнале учета регистрации обращения граждан в графе «Примечание».

27. Если обращение гражданина передано в Клинику в порядке исполнения государственной функции или переслано в ином порядке, то в Журнал учета регистрации обращения граждан дополнительно вносятся исходящий (регистрационный) номер и дата, отметка о форме и сроке исполнения.

28. При повторном обращении документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. При работе с повторными обращениями подбираются

имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя, а также производится проверка по основаниям отказа в рассмотрении обращения гражданина в соответствие со ст. 10 ГК РФ, п. 5 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-03 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» — злоупотребление права на обращение, неоднократное получение письменных ответов на аналогичные обращения.

29. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько обращений по разным вопросам, каждое из них регистрируется и рассматривается самостоятельно.

30. При поступлении обращения в Клинику посредством почты или электронных средств связи, разрешенных в Российской Федерации, поступившее обращение фиксируется в Журнале учета входящих и исходящих документов.

31. Отправление Клиникой ответа на обращение посредством почты или электронных средств связи, разрешенных в Российской Федерации, фиксируется в Журнале учета входящих и исходящих документов.

32. В Журнале учета входящих и исходящих документов указывается:

32.1. Порядковый номер входящего/исходящего документа.

32.2. Направление документа (входящее или исходящее).

32.3. Дата поступление/отправки документа.

32.4. Адресат (от кого поступил документ / кому направлен документ).

32.5. Назначение документа.

32.6. Лицо, которому адресован входящих документ / лицо подготовившее ответ на обращение (Если от лица Клиники, то исполнитель генеральный директор или ответственный за рассмотрение обращения граждан).

32.7. Срок исполнения (если указано во входящем письме).

32.8. Отметка об исполнении (отметка об информирование должностного лица).

32.9. Примечание.

V. Рассмотрение обращений

33. Каждое письменное обращение передается руководителю Клиники для предварительного рассмотрения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

34. По каждому обращению руководитель Клиники не позднее чем в двухдневный срок принимает одно из следующих решений:

34.1. Принять обращение к рассмотрению и передать его в работу лицу, ответственному за работу с обращениями граждан, либо иному уполномоченному лицу.

34.2. Оставить обращение без рассмотрения.

35. Не допускается направление обращения для дальнейшего рассмотрения тому должностному лицу, на действие которого гражданин пишет жалобу (претензию).

36. В случае поступления жалобы на заместителя главного врача, ответственного за работу с обращениями граждан, обращение подлежит рассмотрению главным врачом Клиники.

37. В случае поступления жалобы на главного врача, обращение подлежит рассмотрению генеральным директором Клиники.

38. При регистрации обращению присваивается порядковый номер — он же регистрационный номер и дата поступления.

39. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, материалы по рассмотрению обращения и копия ответа заявителю.

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

41. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие фамилии и адреса заявителя, рассмотрению не подлежат. Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

42. Обращения рассматриваются по общим вопросам в течение 30 дней с даты регистрации обращения, по вопросам качества оказания медицинской помощи в течение 10 дней с момента регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, если для их исполнения указан другой срок. При необходимости срок рассмотрения может быть продлён на 30 дней, о чём уведомляется заявитель.

43. В случае обращений, связанных с оказанием заявителю медицинской помощи, на основании имеющейся в Клинике медицинской документации по данному случаю проводится внутренний контроль качества оказания медицинской помощи, так же к делу могут быть приобщены копии медицинских документов сторонних организаций, предоставленные заявителем в виде приложения к обращению.

44. Обращения, связанные с оказанием заявителю медицинской помощи, рассматриваются врачебной комиссией.

45. При рассмотрении обращения уполномоченное лицо обязано:

45.1. Внимательно разобраться в сути вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса.

45.2. Принять обоснованное решение по обращению.

45.3. Сообщить заявителю в письменной форме о решении, принятом по его обращению, с необходимым обоснованием.

45.4. В случае необходимости разъяснить порядок обжалования решения.

45.5. Обеспечить контроль за своевременным и правильным исполнением принятого по результатам обращения решения.

46. Для объективного рассмотрения обращения должностное лицо медицинской организации вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников Клиники, принимать другие меры.

47. Если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, должностное лицо организации принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

48. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Клиники, то они не рассматриваются и об этом уведомляется заявитель.

49. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке медицинской организации, подписывается руководителем Клиники, регистрируется в Журнале учета обращений граждан лицом, уполномоченным по работе с обращениями граждан.

50. При наличии в тексте обращения контактного телефона граждан уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать его лично при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в удобное для него время в пределах часов работы Клиники. При неявке гражданина за ответом либо при его отказе явиться за ним, ответ на обращение направляется ему по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений граждан.

51. При отсутствии в тексте обращения контактного телефона гражданина, ответ на обращение направляется ему по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений граждан.

52. При направлении ответа на обращение по почте, исходящая документация регистрируется в Журнале учета входящих и исходящих документов, администратором, уполномоченным лицом по работе с обращениями граждан или лицом, отвечающим за работу с корреспонденцией.

53. Направление ответа на обращение по почте с описью вложения, которая приобщается к материалам работы с обращением.

54. В случае необходимости проведения медицинской экспертизы или наличия иных факторов, делающих невозможным ответ по существу в установленный срок, заявителю

направляется ответ с указанием сроков подготовки ответа по существу и обоснования отложения решения его вопроса.

55. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Законным основанием для предоставления сведений, содержащих врачебную тайну, третьему лицу, в том числе после смерти пациента, является информированное добровольное согласие на рассматриваемый случай оказания медицинской помощи с указанием в нем третьих лиц, в том числе заявителя (если он не является законным представителем пациента), кому может быть передана информация составляющая врачебную тайну, в том числе в целях контроля качества оказания медицинской помощи, нотариальная доверенность на предоставление сведений, содержащих врачебную тайну, оформленная пациентом / сведения о степени родства с умершим (в случае запроса копии медицинской документации).

VI. Особенности рассмотрения письменных обращений, поступивших в электронной форме

56. Письменные обращения в электронной форме могут быть поданы посредством электронного сообщения через официальный сайт Клиники либо путем направления письменного обращения со всеми необходимыми данными на официальный электронный адрес Клиники.

57. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений применяется специализированное программное обеспечение на сайте Клиники, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. В случае незаполнения указанных реквизитов система программными средствами информирует заявителя о невозможности принять его обращение.

58. При направлении письменного обращения на электронный адрес Клиники, оно оформляется в порядке, установленном для письменных обращений.

59. Ответ на обращение заявителя, представленное в форме электронного документа, направляется ему в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, только в случае указания прямой просьбы заявителя об этом, во всех иных случаях ответ направляется только в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в целях сохранения сведений, составляющих врачебную тайну.

60. Лицо, ответственное за регистрацию обращений, поступивших в электронной форме, обязано внести полученное обращение в Журнал учета регистрации обращений граждан в день его поступления или в первый рабочий день Клиники, если обращение поступило в выходной день.

61. В случае если в обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отправляется уведомление о регистрации обращения.

62. Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

VII. Особенности ответа на обращения, оформленные с нарушением обязательных требований

63. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным пунктом 18 настоящего Положения, не рассматриваются. В Журнале учета регистрации обращений граждан при этом делается отметка об отказе в рассмотрении обращения гражданина и краткое описание причин принятия такого решения.

64. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу Клиники, Клиника вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о

недопустимости злоупотребления правом, а также сообщить о полученном обращении в полицию.

65. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

66. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то данное очередное обращение признается безосновательным, и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. Заявитель уведомляется о принятом решении.

67. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

68. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

69. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, также являются указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи.

VIII. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов

70. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется лицом, уполномоченным на то руководителем Клиники, которое несет персональную ответственность за состояние делопроизводства и сохранность документов.

71. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела.

72. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в материалы по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

73. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

74. В случае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов они подшиваются к первому обращению.

75. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением в соответствии с п. 40 настоящего Положения — 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению.

IX. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов

76. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и настоящим Положением, возлагается на руководителя Клиники или уполномоченное им лицо.

77. Сотрудники Клиники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений и личный прием граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за

соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

78. Анализ поступивших обращений проводится каждый квартал в рамках организации системы внутреннего контроля качества уполномоченным лицом.

79. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года предоставляются руководителю медицинской организации.

Приложение 1
к Положению об организации,
контроле и порядке работы
по рассмотрению обращений граждан
в ООО «БЭБИ ДЕНТ»

**ПРАВИЛА И НОРМЫ
деловой переписки**

1. Письмо следует начинать с вежливого приветствия адресата. В конце приветствия принято ставить восклицательный знак.
2. В письме рекомендуется придерживаться нейтрального тона.
3. В письме необходимо четко и кратко излагать существо дела, соблюдая точность изложения фактов.
4. Если письмо содержит несколько вопросов, то рекомендуется его структурировать.
5. Письмо юридического лица излагается:
 - 5.1. от третьего лица единственного числа, например, «организация уведомляет»;
 - 5.2. от первого лица множественного числа, например, «сообщаем»;
 - 5.3. от первого лица единственного числа, например, «прошу».
6. При обращении к одному человеку местоимение «вы» следует писать с большой буквы.
7. В письме запрещается:
 - 7.1. отправлять какую-либо информацию, вредящую репутации Клиники;
 - 7.2. предоставлять информацию, вводящую граждан (пациентов) в заблуждение;
 - 7.3. сообщать информацию, содержащую коммерческую, врачебную и иную охраняемую законом тайну;
 - 7.4. сообщать информацию, касающуюся личных (персональных) данных.

Приложение 2
к Положению об организации,
контроле и порядке работы
по рассмотрению обращений граждан
в ООО «БЭБИ ДЕНТ»

**БЛАНК (ФОРМА) ПРЕТЕНЗИИ
по факту оказания медицинской услуги**

Генеральному директору ООО «БЭБИ ДЕНТ»

Советкиной Диане Александровне

от

(полностью Ф.И.О. заявителя)

Проживающего(ей) по
адресу:

контактный
телефон:

электронная почта:

ПРЕТЕНЗИЯ

« ____ » _____ 20 ____ г. я обратился(ась) в вашу организацию за оказанием
медицинской
услуги: _____

(указать вид услуги)

(в случае проведения услуги ребенку, указать Ф.И.О и дату рождения ребенка)

Медицинскую услугу оказал работник вашей организации

(указать должность и Ф.И.О. сотрудника)

Указанное обстоятельство подтверждается:

(указать каким документом: заключение, протокол осмотра/обследования, рецепт, выписка и т.п.)

Оказанные мне медицинские услуги я считаю некачественными по следующим основаниям:

(изложить суть претензии)

Данное обстоятельство подтверждается:

(информация на основании которой считаете, что медицинская услуга оказана некачественно)

На основании изложенного прошу:

Приложение (указать копия или оригинал):

1. _____

(дата)

(личная подпись)

(фамилия, инициалы заявителя)