

Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «В Путь»

1. Общие положения

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

В соответствии с настоящим Порядком в стоматологической клинике обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

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

Рассмотрение обращений 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»;
- Кодексом административного судопроизводства РФ;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ;
- Федеральным законом от 27 июля 2006г .№ 152-ФЗ "О персональных данных».
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 29.06.2010г. №425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений/жалоб/претензий

1. 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:
<http://putstom.ru>

2. Почтовый адрес медицинской организации: 125319, г. Москва, ул. Усиевича д.13
Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: 8(499)1510310; 8(495)2121306.
Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: info@putstom.ru
3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 125319, г.Москва, ул. Усиевича, д.13.
График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 9-00 до 21-00; суббота - с 10.00 до 18.00; воскресенье - выходной.
4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:
 - лично в медицинскую организацию;
 - по телефону;
 - в письменном виде почтой в медицинскую организацию;
 - электронной почтой в медицинскую организацию.

4. Срок рассмотрения обращения

1. Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления – не более трёх рабочих дней.
2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до пяти 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.
3. 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 течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.
4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.
5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.
6. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5. Порядок обращения граждан и перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:
 - в письменном виде по почте в медицинскую организацию;
 - электронной почтой в медицинскую организацию;
 - лично в медицинскую организацию;
 - по телефону.
2. Заявителем или его законным представителем могут быть представлены материалы и документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя или его законного представителя, либо их копии в электронной или в письменной форме.
При рассмотрении жалобы или претензии медицинская организация вправе потребовать у Заявителя предоставить оригиналы документов для удостоверения в их подлинности.
3. В обращении Заявитель указывает:
 - наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество руководителя Организации;
 - должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника Организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются (при подачи жалобы/претензии);
 - сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации или ее сотрудников (при подачи жалобы/претензии);
 - доводы, на основании которых Заявитель или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием) (при подачи жалобы/претензии);
 - свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, номер (номера) контактного телефона, место жительства и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
 - излагает суть предложения, заявления, обращения или жалобы/претензии, указывает свои доводы.
 - ставит личную подпись и дату.
4. 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:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- другие документы, подтверждающие законные основания представителя действовать от имени Заявителя без доверенности.

5. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:
 - в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и/или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы здоровью, жизни сотрудником медицинского учреждения или угрозы в отношении имущества медицинского учреждения;
 - текст письменного обращения, фамилия или почтовый адрес Заявителя не поддаются прочтению;
 - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, в том числе врачебную, а так же персональные данные. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
 - если обращение содержит вопросы, не входящие в компетенцию медицинской организации. Такое обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с объяснением причины его возврата;
 - в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему давался письменный ответ по существу в связи с ранее направляемым обращением, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.
 - полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).
2. Руководством медицинской организации может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином при условии, что гражданин ранее был извещен о принятом решении по его обращению.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений

1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации, имеет право:
 - представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - 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 врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
 - получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- 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
 - обращаться в контролирующие и судебные органы за защитой своих нарушенных прав и интересов.
2. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
 - уведомление гражданина о направлении его обращения 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.
3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:
- достоверность предоставляемой Заявителю информации о ходе рассмотрения обращения;
 - четкость в изложении информации;
 - полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
 - удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.
4. Руководитель/администрация медицинской организации, может проводить личный прием граждан по вопросам, касающимся состояния здоровья и вопросам оказания медицинской помощи конкретному пациенту по мере поступления таких заявлений. Личный прием осуществляется по предварительному согласованию времени и даты приема по телефону 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.
- В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение 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.

8. Порядок приема письменных заявлений.

1. Письменные обращения граждан, в том числе принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
2. При приеме письменных обращений:
 - проверяется правильность адресности корреспонденции;
 - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
 - на каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и фамилия сотрудника медицинской организации принявшего обращение.
3. Письменные обращения граждан заносятся уполномоченным на то лицом в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.
4. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:
 - дата обращения;
 - Ф.И.О. обратившегося;
 - адрес фактического проживания;
 - тематика обращения;
 - Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
 - результат рассмотрения.

9. Порядок рассмотрение письменных обращений граждан

1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте должно быть принято одно из следующих решений:
 - принятие к рассмотрению;
 - направление в другие организации и учреждения;
 - приобщение к ранее поступившему обращению;
 - сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
 - сообщение гражданину о прекращении переписки.
2. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба/претензия, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель медицинской организации.
3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
4. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении/жалобе/претензии. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

1. Конечными результатами рассмотрения обращения 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.

2. Конечными результатами рассмотрения жалобы/претензии являются:
 - удовлетворение жалобы/претензии полностью либо в части: в том числе в форм повторного безвозмездного оказания медицинской услуги/работы; возврат пациенту или его законному представителю денежных средств; безвозмездное устранение недостатков выполненной услуги/работы; соответствующего уменьшения цены выполненной работы /оказанной услуги; возмещения понесенных Заявителем-пациентом расходов по устранению недостатков выполненной работы /оказанной услуги своими силами или третьими лицами; возмещение вреда причиненного здоровью, жизни, имуществу Заявителя; компенсация морального вреда Заявителю; привлечение к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем; отмена принятого решения, исправление допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах; др.
 - отказ в удовлетворении жалобы/претензии.
3. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа Заявителю.

11. Обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения

1. Заявитель, не удовлетворенный результатом рассмотрения поданного обращения вправе подать жалобу в органы, контролирующие работу медицинской организации: Министерство здравоохранения РФ; Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения РФ; Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; Департамент здравоохранения города Москвы; Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по г. Москве и Московской области.
2. Заявитель вправе подать заявление или жалобу в органы Прокуратуры.
3. Заявитель вправе оспорить принятое решение, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в судебных органах, в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 N21-03.

12. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, в том числе следующих данных:
 - количество и характер рассмотренных обращений граждан;
 - количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
 - количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

2. Уполномоченное должностное лицо медицинской организации организуют учет и анализ вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

13. Контроля за исполнением Порядка

14.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителя медицинской организации.

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.