

Утверждено

Финансовый директор

ООО «Реацентр-Калининград»

Соболева И.А.

Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан
в медицинском центре Реацентр-Калининград

1. Общие положения

1. Обращения граждан могут поступать в медицинский центр Реацентр-Калининград, как в письменной, так и в устной форме, в том числе в виде записей в журнале обращений или по электронной почте. Устное обращение гражданина может поступить при его личном обращении к должностному лицу медицинского центра Реацентр-Калининград либо по телефону.

Обращение может быть коллективным от двух и более лиц (коллективное обращение).

Медицинский центр в обязательном порядке ведет Журнал обращений граждан.

2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к руководителю медицинской организации, заведующей как лично, так и через своего представителя. У несовершеннолетнего пациента законным представителем является один из родителей, у недееспособного лица назначенный в соответствующем порядке опекун.

Письменное обращение гражданина должно содержать:

- Ф.И.О. заявителя;
- адрес, по которому должен быть направлен ответ. В случае коллективного обращения достаточно почтового адреса одного заявителя. В случае обращения по электронной почте заявитель вправе указать только адрес электронной почты. В случае указания только номера телефона, заявитель информируется об ответе на его обращение либо подготовленном для него письменном ответе на обращение и приглашается по указанному номеру телефону для получения ответа на обращение.

3. В целях реализации прав граждан на обращение в медицинский центр обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет всех поступивших обращений;
- рассмотрение всех поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

2. Информирование граждан

4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц медицинского центра Реацентр-Калининград, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресах электронной почты и интернет-сайта медицинского центра Реацентр-Калининград;
- о графике личного приема граждан должностными лицами медицинского центра Реацентр-Калининград;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

3. Учет обращений граждан

5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в день их поступления в медицинский центр Реацентр-Калининград.

Делопроизводство по обращениям граждан в медицинском центре Реацентр-Калининград ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан возлагается на заведующую медицинского центра Реацентр-Калининград.

7. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение руководителя медицинского центра о рассмотрении обращения гражданина (если такое поручение давалось руководителем конкретному должностному лицу), материалы по рассмотрению обращения, экземпляр (либо копия) ответа заявителю.

8. Срок хранения дел по обращениям граждан в медицинском центре составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

9. Учет обращений граждан ведется в журнале для заявлений (если заявление или претензия поданы путем записи в журнал), поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в медицинском центре в журнале регистрации обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается на заведующую медицинского центра. Учету подлежат все обращения, поступающие в медицинский центр в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в журнале обращений, а также направленные из других органов или организаций.

10. В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращения;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;

- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;

- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

11. Все поступившие в медицинский центр Реацентр-Калининград обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

12. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику медицинского центра Реацентр-Калининград, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан

13. Заведующая обязана обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

Руководитель медицинского центра Реацентр-Калининград вправе поручить рассмотрение обращение гражданина другому должностному лицу. Такое поручение дается в виде отдельного распоряжения либо резолюцией руководителя на обращении гражданина.

14. Заведующая медицинского центра Реацентр-Калининград или работник клиники, получивший поручение руководителя медицинского центра Реацентр-Калининград о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя, а также затребовать письменные объяснения у работников медицинской организации, в связи с действиями которых, направлено обращение, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

15. Если обращение гражданина связано с вопросами деятельности медицинского центра Реацентр-Калининград, которые можно проверить путем просмотра видеозаписи, то лицо, ответственное за рассмотрение обращении, принимает меры к незамедлительному просмотру видеозаписей с камер видеонаблюдения медицинского центра Реацентр-Калининград.

16. Заведующая либо работник медицинского центра, получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения, несет персональную ответственность за своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращения.

17. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, руководитель медицинской организации принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

18. На письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинского центра, также дается ответ с разъяснением того, в компетенцию какого органа входит решение поставленных в обращении вопросов.

19. В случае если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено медицинским центром ранее и во вновь поступившем

обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель медицинского центра вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

20. Обращение может быть оставлено без ответа в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если ответ по существу обращения касается другого лица, от которого у заявителя нет надлежаще оформленной доверенности либо ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну;
- письменное обращение не поддается прочтению, о чем заявитель должен быть уведомлен в течение 7 дней со дня обращения;
- письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и/или имуществу должностного лица или сотрудника медицинского центра Реацентр-Калининград, а также членов их семей.

21. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 10 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма медицинской организации и подписываются руководителем медицинского центра, главным врачом либо заведующей. По вопросам, связанным с организацией деятельности медицинского центра, ответ на обращение может быть подписан заведующей в пределах его компетенции.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

Устное обращение гражданина рассматривается в те же сроки, которые определены для письменных обращений.

22. В случае если обращение поступило в медицинский центр в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае если обращение поступило в медицинский центр по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

23. Устные обращения могут рассматриваться заведующей либо руководителем медицинского центра, к которому обратился гражданин в ходе личного приема. Заведующая проводит личный прием граждан по мере необходимости в дни и время, согласованное с гражданами, желающими попасть на личный прием. Руководитель медицинского центра проводит личный прием граждан по мере необходимости. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются руководителем медицинского центра.

24. В случае если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

25. Рассмотрение обращения граждан по вопросам, связанным с качеством оказания медицинской помощи, проводится при обязательном участии Врачебной комиссии медицинского центра Реацентр-Калининград (далее – ВК), с учетом требований приказа Минздравсоцразвития от 05.05.2012 г. № 502н «Об утверждении Порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

26. ВК рассматривает конкретный случай, имеющийся в медицинском центре Реацентр-Калининград медицинскую и иную документацию. В заседании ВК помимо постоянных членов комиссии принимают участие лечащий врач пациента и в качестве приглашенных членов – наиболее опытные специалисты, к компетенции которых относятся вопросы, изложенные в обращении (жалобе).

27. По итогам рассмотрения жалобы и имеющихся документов ВК выносит решение по вопросам, изложенным в обращении, а также проводит анализ действия сотрудников медицинского центра Реацентр-Калининград, имеющих отношение к рассматриваемому случаю, формулирует проект ответа, а также при необходимости использования мер ответственности в отношении сотрудников медицинского центра Реацентр-Калининград, чьи действия (бездействия) рассматривались в связи с обращением, и вносит предложения руководителю медицинского центра Реацентр-Калининград по применению к сотрудникам корректирующих мер либо мер ответственности.

28. По результатам рассмотрения жалоб в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств к виновным работникам принимаются меры в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

29. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения он может обратиться в контролирующие медицинский центр организации или в суд.

5. Анализ обращений граждан

30. Текущий анализ обращений граждан заведующей, а также руководителем медицинского центра Реацентр-Калининград.

31. В медицинском центре не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений. По решению руководителя медицинского центра Реацентр-Калининград анализ обращений проводится на общем собрании специалистов соответствующего профиля.

Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года предоставляются руководителю медицинского центра.