

**Порядок
рассмотрения обращений граждан
в ООО «Офтальмологическая поликлиника»**

1. Общие положения

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

В соответствии с настоящим Порядком в ООО «Офтальмологическая поликлиника» (далее – Медицинская организация) 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»;
- 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.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

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 в сети Интернет: <http://belpokolenie.ru>.

2. Почтовый адрес Медицинской организации: 308000, г. Белгород, пр-т Б. Хмельницкого, д. 50-А.

Телефон (ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников Медицинской организации: (4722) 58-60-35, 58-60-27

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: info@belpokolenie.ru.

Номер факса для приема обращений граждан: (4722) 58-60-28.

3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 308000, г. Белгород, пр-т Б. Хмельницкого, д. 50-А.

График работы для приема обращений граждан: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8.30 до 17.00.

4. На официальном сайте, в средствах массовой информации, на настольной демонстрационной системе Поликлиники должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта Медицинской организации;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

5. Настольные демонстрационные системы, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается в холле Медицинской организации.

6. 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

Срок регистрации письменных обращений в Медицинской организации с момента поступления – не более одного дня.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем 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.

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.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении 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.

5.2. Должностное лицо Медицинской организации при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, должностное лицо Медицинской организации либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. 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 по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Права граждан и обязанности должностных лиц Медицинской организации при рассмотрении обращений

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Медицинскую организацию, при желании, 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 государственную 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 жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица Медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений 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 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 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.

7. Личный прием граждан в Медицинской организации

Личный прием граждан осуществляется руководителем Медицинской организации (далее – руководство Медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем Медицинской организации.

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 утвержденного графика приёма.

Подготовка документов для приема граждан руководителем Медицинской организации возлагается на заведующего отделением.

График приема граждан руководством Медицинской организации размещается на официальном сайте и на настольной демонстрационной системе в 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.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

8. Работа с письменными обращениями граждан в Медицинской организации

Поступающие в Медицинскую организацию письменные обращения принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

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 работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Медицинской организации.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма;
- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником или уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

Регистрация обращений граждан, поступивших в Медицинскую организацию, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующем журнале регистрации, в течение одного дня с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется работниками уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем заполнения необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующий журнал регистрации.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, 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.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю Медицинской организации. При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

Все обращения, поступившие в Медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Медицинской организации, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников Медицинской организации, не может направляться этим должностными 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.

Обращения, рассмотренные руководителем Медицинской организации, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале регистрации и последующего направления обращения заведующему отделением Медицинской организации для рассмотрения и подготовки ответа.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

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.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывают руководитель Медицинской организации.

Подлинники документы 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.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале Медицинской организации.

Ответ на обращение, поступившее в Медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется соответствующим уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронный почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Структурное подразделение (уполномоченное лицо), ответственное за информационно-техническое обеспечение, осуществляет администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных по работе с обращениями граждан.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

9. Результаты рассмотрения обращений граждан

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.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

10. Организация контроля за исполнением Порядка

Контроль за рассмотрением обращений 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 Медицинской организации.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

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.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в Медицинскую организацию, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью Медицинской организации по работе с обращениями граждан.

**Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников
ООО «Офтальмологическая поликлиника»**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «Офтальмологическая поликлиника» (далее - Медицинская организация) в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников Медицинской организации при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой в Медицинскую организацию.

Жалоба должна содержать:

1) наименование Медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;

2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника Медицинской организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;

4) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) Медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;

5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в Медицинской организации, утверждённым руководителем Медицинской организации.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена в письменном виде по почте в Медицинскую организацию, по электронной почте, либо лично в Медицинскую организацию.

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию Медицинской организации, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в Медицинской организации, утвержденным руководителем Медицинской организации, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя Медицинской организации, жалоба подается в соответствующий орган управления здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Медицинской организации в иных уполномоченных органах и организациях.

По результатам рассмотрения жалобы Медицинская организация принимает одно из следующих решений.

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;
- 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, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;
- а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель Медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

Должностные лица и сотрудники Медицинской организации несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет руководитель Медицинской организации.