

УТВЕРЖДАЮ

Директор



ПОРЯДОК рассмотрения обращений и жалоб

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее — Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения ООО «ЛДЦ ФСК» (далее — медицинская организация) устных и письменных обращений и жалоб граждан.

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

1.3. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач Немик М.А.

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

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

- Конституцией РФ;
- Гражданским кодексом РФ;
- Гражданским процессуальным кодексом РФ;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- приказом Минздрава от 10.04.2025 № 180н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

3. Основные термины, используемые в Порядке

3.1. **Обращение** — направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в медицинскую организацию.

3.2. **Предложение** — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи.

3.3. **Заявление** — просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов,

недостатках в работе медицинской организации, должностных лиц, либо критика деятельности медицинской организации и (или) персонала медицинской организации.

3.4. **Жалоба** — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3.5. **Должностное лицо** — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные либо административно-хозяйственные функции в медицинской организации.

4. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении жалоб и обращений

4.1. 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:

- почтовый адрес: 660022, г. Красноярск, ул. Никитина д. 1В стр. 1;
- телефон для справок по обращениям граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: 8 (391) 201-03-03;
- адрес электронной почты для приема обращений граждан: info@ldcmedunion.ru.

4.2. На официальном сайте медицинской организации <https://medyunion.ru/>, на информационных стендах размещена следующая информация:

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

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

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- по электронной почте.

5. Срок рассмотрения жалоб и обращений

5.1. Срок регистрации письменных обращений и жалоб с момента поступления — не более 10 дней со дня регистрации.

5.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.3. При обращении гражданина (его представителя) по поводу некачественного оказания медицинской помощи ему либо несовершеннолетнему, законным представителем которого он является, должно быть рассмотрено ответственным лицом медицинской организации не позднее 10 дней со дня его поступления.

5.4. Сроки рассмотрения иных письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

5.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 12 Федерального закона РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.6. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть обосновано и согласовано с руководителем медицинской организации.

5.7. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

5.6. 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.

5.8. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.9. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник, 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. Перечень документов, необходимых для рассмотрения жалоб и обращений граждан

6.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение или жалоба гражданина.

6.2. Заявитель указывает в обращении (жалобе):

- 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;
- суть обращения или жалобы, копии документов, подтверждающие факты нарушений, и т.д.;
- личную подпись и дату

6.3. 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;
- 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.

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

7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалоб и обращений

7.1. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения или жалобы являются:

- не указана фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

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

8.1. 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8.2. 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;

8.3. 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.

8.4. 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. Порядок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан

9.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения и жалобы, в том числе на адрес электронной почты, принимаются юрисконсультom.

9.2. 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.

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

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

9.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

9.6. В случае если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

9.7. Все обращения и жалобы, 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.

9.8. Ответ гражданину готовит заместитель главного врача по медицинской части.

9.9. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

9.10. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

9.11. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

9.12. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

9.13. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

9.14. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель медицинской организации..

9.15. Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

9.16. 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.

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

10. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений и жалоб

10.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации и его заместителем в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным руководителем медицинской организации.

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

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

10.4. 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.

10.5. 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.

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

11. Результаты рассмотрения обращений и жалоб граждан

11.1. Конечными результатами рассмотрения обращения или жалобы являются:

- ответ на все поставленные в обращении вопросы;
- отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

11.2. 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.

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

12. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

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