

Порядок работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг.

1.2. Установленный настоящим документом порядок распространяется на жалобы и обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи и иным вопросам деятельности организации.

1.3. Жалобы и обращения граждан подаются по следующим каналам связи:

1.3.1. Лично по адресу Клиники;

1.3.2. Почтовой связью по юридическому адресу Клиники;

1.3.3. На электронную почту;

1.3.4. На сайте Клиники во вкладке «Обращение к руководству».

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований.

2.2. Требования к письменному обращению:

2.2.1. Письменное обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем - фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон (по желанию).

2.2.2. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.

2.2.3. 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.).

2.2.4. В случае если обращение подается посредством электронных средств связи (факс, электронная почта и т.п.), оно должно удовлетворять требованиям, изложенным в пунктах 2.2.1-2.2.3 настоящего Порядка.

2.3. 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.

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

3. Рассмотрение обращений

3.1. Каждое письменное обращение передается главному врачу клиники для предварительного рассмотрения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

3.2. Не допускается направление обращения для дальнейшего рассмотрения тому

должностному лицу, на действие которого гражданин приносит жалобу.

3.3. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке клиники, подписывается уполномоченным лицом и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.4. Срок рассмотрения обращения, установленный в соответствии со статьей 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» - 10 календарных дней со дня его поступления.

3.5. 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.

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

4.1. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным настоящим Порядком, не рассматриваются.

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

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

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. 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.

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

5.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и настоящим Порядком, возлагается на главного врача клиники или уполномоченное им лицо.

5.2. 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.