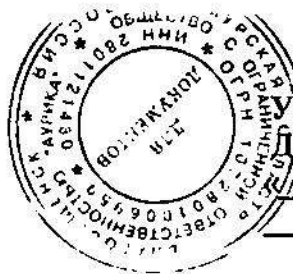


СОГЛАСОВАНО:

Главный врач ООО «АУРИКА»

«24» 02 2022 г.


 А.А. Петросян



УТВЕРЖДЕНО:

Директор ООО «АУРИКА»

«24» 02 2022 г.

 А.В. Алимова

## ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в ООО «АУРИКА»

### 1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения объективного, всестороннего, своевременного и полного рассмотрения обращений граждан поступивших в Общество с ограниченной ответственностью «АУРИКА» (далее – ООО «АУРИКА»/ медицинская организация).

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения и письменные обращения граждан (письма, запросы, заявления, претензии), поступившие по средством почтового отправления, нарочно или на электронную почту медицинской организации (далее - обращения).

1.3. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и на основании Приказа Минздрава России от 31.07.2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», Приказа Минздрава России от 12.11.2021 г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, иных нормативно правовых актов, регулирующих вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан, с учетом положений, предусмотренных Правилами предоставления платных медицинских услуг и других внутренних нормативных, распорядительных документов медицинской организации.

1.4. Реализации прав граждан на обращение в ООО «АУРИКА» обеспечивается путем:

- назначение лица, ответственного за поступлением, учетом, рассмотрением обращений, направлением ответов гражданам о результатах рассмотрения их обращений;
- контроль за рассмотрением обращений граждан;
- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- всестороннее, полное и объективное рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- контроль за рассмотрением обращений граждан;
- проведение анализа поступивших обращений.

### 2. Информирование граждан об их праве на обращение

2.1. 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 стоматологической клиники ООО «АУРИКА» в сети Интернет: [www.aurika-stm.com](http://www.aurika-stm.com).

Юридический, почтовый, адрес фактического местонахождения медицинской организации: 675000, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Ленина, д. 195, этаж 4 и 6, телефоны: 8 (4162) 38 92-73, 8 914 538 92 73.

График работы стоматологической клиники ООО «АУРИКА»:

- с понедельника по пятницу с 09.00 часов до 19.00 часов;
- суббота, воскресенье – выходной день.

Письменные обращения граждан принимаются по адресу: Амурская область, г. Благовещенск, ул. Ленина, 195, этаж 6, а также на электронную почту: [aurika-stom@mail.ru](mailto:aurika-stom@mail.ru).

В целях улучшения качества обслуживания все телефонные разговоры записываются.

2.2. На официальном сайте стоматологической клиники ООО «АУРИКА», на информационных стендах медицинской организации, расположенных в регистратуре, размещена следующая информация:

- ❖ место нахождения медицинской организации;
- ❖ номера телефонов, адрес электронной почты, адреса официального сайта;
- ❖ наименование и контактные данные контролирующих органов;
- ❖ основные нормативно правовые документы, регламентирующие порядок оказания медицинских услуг и защиту прав граждан (потребителей услуг).
- ❖ внутренние нормативные документы медицинской организации, регулирующие правила предоставления медицинских услуг и порядок направления запросов, обращений, в том числе настоящий порядок.

### 3. Организация личного приёма граждан

3.1 Личный прием граждан осуществляется руководством медицинской организации:

- директором Алимовой Аурикой Валентиновной, каждую пятницу с 10.00 до 18.00.
- главным врачом Петросяном Артаком Аршалуйсовичем, каждый понедельник с 17.00 до 18.00.

3.2. 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 утверждённого графика приёма.

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и делает устное заявление по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3.4. 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.

3.5. В тех случаях, когда требуется проведение проверки, дополнительное время для подготовки ответа, квалифицированного правового заключения, гражданином оформляется письменное обращение, которое принимается у гражданина ответственным лицом и регистрируется в установленном порядке.

3.6. При необходимости получения разъяснений по правовым и иным вопросам, возникающим как в момент заключения договора, так и в процессе лечения, гражданин вправе получить бесплатную юридическую консультацию у юрисконсульта стоматологической клиники.

### 4. Требования к оформлению и содержанию письменных обращений

4.1. Письменные обращения граждан составляются в свободной форме.

В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, 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; уведомление о переадресации обращения; контактный телефон; излагает суть обращения (предложения или жалобы, запроса); ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.2. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

4.3. Письменный запрос гражданина на ознакомление с оригиналами медицинских документов, дополнительно к сведениям указанным в пункте 4.1. настоящего Порядка, должен в обязательном порядке также содержать следующие данные:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

- фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента либо лица, право на ознакомление и получение информации, предусмотрено действующим законодательством, в том числе пунктом 2 Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, утвержденного Приказом Минздрава России от 12.11.2021 г. № 1050н.;

- место жительства (пребывания) пациента;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который заявитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;
- номер контактного телефона (при наличии).

4.5. Письменный запрос пациента (законного представителя) на предоставление копий медицинских документов, выписок из них, также составляется в свободной форме и дополнительно к сведениям указанным в пункте 4.1. настоящего порядка, должен содержать следующие данные:

- сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии); реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; адрес места жительства (места пребывания);
- почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);
- в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе и документы, подтверждающие полномочия представителя;
- наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
- сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте;
- дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя.

## **5. Работа с письменными обращениями в медицинской организации**

5.1. Приём почтовой корреспонденции поступающей в медицинскую организацию (письма, бандероли, посылки), в том числе письменных обращений граждан приписывается уполномоченным лицом медицинской организации, ответственным за прием почтовой корреспонденции.

5.2. 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 почтовой корреспонденцией приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством медицинской организации.

5.3. При приеме письменных обращений: проверяется правильность адресности корреспонденции, при вскрытии конвертов проверяется наличие в них документов, в случае отсутствия самого текста письма составляется соответствующий акт. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к конверту.

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

5.4. Вся поступившая в медицинскую организацию корреспонденция, в том числе обращения граждан, поступившие по электронной почте, подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации входящей/исходящей документации, ведение которого осуществляется на бумажном носителе, с одновременной регистрацией обращения в соответствующем журнале, предусмотренном для регистрации определенного вида обращений, которые ведутся в электронном формате.



## 6. Порядок регистрации обращений

6.1. Регистрация письменных обращений граждан поступивших в медицинскую организацию, в том числе поступивших посредством почтового отправления, нарочно и по электронной почте, производится лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, входящий номер и дата регистрации. Все эти сведения вносятся в соответствующие журналы.

При личном предъявлении гражданином письменного обращения, входящий штамп и дата приема обращения проставляется также на его экземпляре.

6.2. Письма, запросы, заявления, претензии, требования граждан, содержащие в себе предложения по вопросам работы (обслуживания) медицинской организации, предоставлению разъяснений по факту оказанных услуг, выдачи справок, о расторжении договоров, предоставлению копий договоров, возврату уплаченных денежных средств, а также жалобы пациентов на оказание некачественных услуг, подлежат регистрации в журнале регистрации обращений граждан.

В обязательном порядке журнал обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата обращения; дата регистрации входящий номер из журнала входящей/исходящей корреспонденции; Ф.И.О. заявителя/ФИО пациента/ адрес фактического проживания и контактные данные; тематика (суть) обращения; ФИО и должность работника ответственного за подготовку проекта ответа и его направление; результат рассмотрения; исходящий номер и дата; фактическая дата направления ответа и способ (почта/нарочно); сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

6.3. Запросы граждан об ознакомлении с медицинской документацией, предоставлении копий (выписок) из медицинской документации регистрируются в журнале учета запросов на ознакомление с медицинской документацией, выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них.

Данный журнал в обязательном порядке должен в себя включать следующие разделы: регистрационный номер; дата обращения; дата регистрации и входящий номер из журнала входящей/исходящей документации; Ф.И.О. заявителя/ пациента/представителя/ адрес фактического проживания и контактные данные; тематика (суть) обращения; ФИО и должность работника ответственного за подготовку, направление ответа, заверение копий документов; ФИО и должность лица, ответственного за ознакомление с медицинской документацией; дата и способ направления сообщения заявителю о регистрации запроса; дата и результат рассмотрения; перечень выданных документов; дата и способ направления ответа и документов; сведения об ознакомлении с медицинской документацией, в том числе указывается кто, когда и с какими документами ознакомился; сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения (запроса).

## 7. Порядок рассмотрения обращений и срок рассмотрения

7.1. Все поступившие в ООО «АУРИКА» обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя), а также в ряде случаев, предусмотренных пунктом 7.9. настоящего Порядка.

7.2. Рассмотрение всех обращений граждан осуществляется директором и/или главным врачом медицинской организации, а при наличии оснований передается на рассмотрение действующих в медицинской организации комиссий и/или должностных лиц, ответственных за рассмотрение таких обращений.

7.3. Медицинская организация получившее обращение в целях его объективного и всестороннего рассмотрения вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников организации, принимать другие меры, необходимые для правильного рассмотрения обращения.

7.4. Обращение гражданина, содержащее в себе жалобы по вопросам, связанным с оказанием медицинских услуг передается на рассмотрение врачебной комиссии медицинской организации.

7.4.1. Гражданин (заявитель, пациент, законный представитель) может быть приглашен на заседание врачебной комиссии.

7.4.2. На основании принятого врачебной комиссией решения, руководством медицинской организации осуществляется дальнейшее рассмотрение обращения гражданина и принимается окончательное решение по результатам рассмотрения.

7.5. При поступлении жалоб, связанных с несвоевременным, ненадлежащим обслуживанием граждан (пациентов (потенциальных клиентов), в том числе по вопросам оформления документов, оплатой услуг, не предоставлением запрашиваемых гражданином сведений и документов работником медицинской организации, режимом работы, функционированием сайта и т.д., требующих проведение служебных проверок, такое обращение передается юрисконсульту медицинской организации для организации проведения проверки, подготовки правового заключения в целях всестороннего и правильного рассмотрения обращения.

По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом РФ.

7.6. При поступлении обращения по вопросам ознакомления с медицинской документацией и/или предоставления копий медицинских документов, выписок из них, такое обращение передается руководством работнику медицинской организации ответственному за рассмотрение таких обращений.

7.6.1. Лицо ответственное за ознакомление граждан с медицинской документацией, предоставление копий медицинских документов обязано:

- при поступлении запроса об ознакомлении с оригиналами медицинских документов в течение рабочего дня после регистрации письменного запроса уведомить заявителя о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии).

- в течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса проинформировать заявителя доступными средствами связи, о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы медицинской организации, а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление.

- перед передачей заявителю для ознакомления оригинала медицинской документации до сведения указанного лица в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

- внести в медицинскую документацию пациента и в журнал учета запросов на ознакомление с медицинской документацией, выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них все необходимые сведения об ознакомлении с медицинской документацией.

- при поступлении обращения о предоставлении копий медицинских документов или выписок из них ответственное лицом подготавливает и заверяет копии запрашиваемых документов и сопроводительное письмо в адрес заявителя.

7.6.2 Лицо ответственное за ознакомление граждан с медицинской документацией и предоставление копий медицинских документов вносит в «журнал учета запросов на ознакомление с медицинской документацией, выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них» сведения о результатах рассмотрения обращения.

7.7. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации. Если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, директор и/или главный врач принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

Обращения представителя заявителя полномочия, которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, возвращаются без рассмотрения в течение семи дней с даты их регистрации сопроводительным письмом.

7.8. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

7.9. Основанием для отказа в рассмотрении обращения также являются:

- анонимное сообщение (в письменном обращении, обращении по электронной почте) не указаны фамилия и имя гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, а также отсутствует контактный телефон, по которому можно связаться с заявителем);
- текст письменного обращения, сведения о заявителе не поддаются прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную тайну. Заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

7.10. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, директор и/или главный врач медицинской организации вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

7.11. Если в обращении содержатся угрозы в адрес медицинской организации и/или ее работников, сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение незамедлительно подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.12. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением запросов об ознакомлении с медицинской документацией и обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок, а также, если иной срок, рассмотрения обращений предусмотрен требованиями действующего законодательства, в том числе законом о защите прав потребителей.

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

7.13. Ответы на обращения граждан оформляются на официальном бланке исходящего письма медицинской организации и подписываются директором и/или главным врачом.

7.14. В случае подтверждения фактов, изложенных в обращении (жалобе) на действие/бездействие (поведение) работников медицинской организации, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

7.15. В случае, если обращение поступило в медицинскую организацию в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, посредством почтового отправления с уведомлением о вручении.

В случае, если обращение поступило в организацию по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении или в письменном форме при наличии обратного адреса.

При наличии в обращении сведений о необходимости уведомить заявителя по телефону в целях личного получения ответа, ответственное лицо информирует заявителя о готовности ответа, а также о дате, времени, месте его получения.

В случае получения заявителем ответа на обращение лично, на экземпляре медицинской организации, гражданином лично указывается следующие сведения: «получено, ФИО, подпись, дата».

7.16. Учет и хранение поступивших обращений граждан осуществляется лицом, ответственным за рассмотрение обращений в установленном порядке с учетом общих сроков хранения таких документов.



## 8. Прочие положения

8.1. Оказание качественных медицинских (стоматологических) услуг, является приоритетом стоматологической клиники ООО «АУРИКА», к рассмотрению обращений граждан медицинская организация подходит со всей ответственностью, в целях не допущения нарушения прав и законных интересов граждан совершенствует свою деятельность и предпринимает все меры, направленные на правильное и своевременное рассмотрение всех поступающих обращений (жалоб, предложений).

8.2. При рассмотрении обращений граждан должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее, полное 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;
- 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.
- соблюдение конфиденциальности сведений, ставших известными при рассмотрении обращений.

8.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений 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 о порядке рассмотрения обращений.

8.4. 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.

8.5. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- назначение ответственных лиц;
- 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 контролирующей орган.

8.6. Медицинская организация не реже одного раза в квартал проводит анализ поступивших обращений граждан.

8.7. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.