

Общество с ограниченной ответственностью «ПРОМЕД»
(ООО «ПРОМЕД»)

ПРИКАЗ № б/н

1 декабря 2025 г.

г. Тамбов

**Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению
обращений граждан**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить:

1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан (Приложение №1).
2. Разместить настоящий Порядок на информационных стендах ООО «ПРОМЕД» и официальном сайте организации в сети «Интернет».
3. Заинтересованным лицам принять настоящий документ к сведению и использовать в работе в рамках своей компетенции.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор
ООО «ПРОМЕД»



Г.А. Баклыков

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг.

1.2. Настоящий Порядок регламентирует правила работы с обращениями и жалобами граждан в медицинской организации, включая правила учета, порядок и сроки рассмотрения, подготовки ответов на письменные обращения, хранения письменных обращений и материалов, а также включает правила деловой переписки и контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на:

- письменные обращения, в том числе направленные по электронной почте, через сайт организации в сети «Интернет»;
- обращения, зафиксированные в книге отзывов и предложений; устные обращения на личном приеме.

Порядок является обязательным для всех работников организации.

1.4. Граждане (Заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего законного представителя.

1.5. В целях реализации прав граждан обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение 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.

1.6. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения информации в доступном для граждан месте на информационных стендах (стойках) и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая сведения:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, графике приема должностного лица организации, к которому можно обратиться в случае претензий при оказании медицинской помощи, и телефоне для записи на прием;
- об адресе электронной почты и сайте организации;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций; о порядке подачи и рассмотрения обращений.

1.7. Настоящий Порядок распространяется также на жалобы и обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи.

1.8. В случае привлечения к работе с обращением врачебной комиссии медицинской организации надлежит руководствоваться действующим в организации Положением о врачебной комиссии.

2. Основные понятия, используемые в Порядке

2.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в медицинскую организацию.

2.2. Предложение – обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности медицинской организации.

2.3. Заявление – обращение, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи.

2.4. Жалоба – обращение, содержащее критику работы медицинской организации и (или) просьбу о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина (или прав, свобод и законных интересов других лиц, в отношении которых гражданин выступает законным представителем).

2.5. Письменное обращение – обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в медицинскую организацию на бумажном носителе либо посредством электронных средств связи.

2.6. Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в Журнале регистрации обращений пациентов

(в том числе во время личного приема граждан руководителем медицинской организации).

2.7. Личный прием граждан – прием граждан руководителем медицинской организации или уполномоченным им лицом согласно утвержденному графику.

2.8. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

3. Права граждан при рассмотрении обращения

3.1. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения требований, установленных законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Требования к письменному обращению:

3.2.1. Письменное обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем: фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства (почтовый адрес для ответа), контактный телефон и адрес электронной почты (по желанию).

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

3.2.3. Обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения полномочий).

3.2.4. При подаче обращения посредством электронных средств связи (факс, электронная почта и т. п.) оно должно удовлетворять требованиям, изложенным в пунктах 3.2.1 – 3.2.3 настоящего Порядка.

3.3. Требования к устному обращению:

3.3.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема граждан руководителем медицинской организации или уполномоченным им лицом.

3.3.2. Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса для внесения информации в Журнал регистрации обращений пациентов.

3.3.3. Письменные материалы, переданные во время личного приема, регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном для письменных обращений.

3.4. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.4.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы или ходатайствовать об их истребовании.

3.4.2. 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 охраняемую федеральным законом тайну.

3.4.3. Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4.4. Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ не мог быть дан, впоследствии были устранены.

3.4.5. Обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. Медицинская организация гарантирует неразглашение сведений, содержащихся в обращении, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.6. Не допускается взимание платы с граждан за рассмотрение обращений.

4. Регистрация обращений

4.1. Все поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день поступления в Журнале регистрации обращений пациентов лицом, уполномоченным приказом руководителя медицинской организации.

4.2. В Журнале регистрации обращений пациентов указываются:

- Ф.И.О. гражданина, подавшего обращение;
- адрес и другие контактные данные гражданина (при наличии);
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- результат рассмотрения
- дата отправки (передачи) ответа гражданину;
- способ передачи ответа;
- лицо, подготовившее ответ (Ф.И.О., должность).

4.3. При отсутствии указанного в обращении приложения или несоответствии приложенных документов (оригинал/копия) в Журнале регистрации делается соответствующая отметка.

4.4. Если обращение передано в медицинскую организацию в порядке исполнения государственной функции или переслано из другой организации, в Журнале регистрации дополнительно указываются исходящий номер, дата, отметка о форме и сроке исполнения.

4.5. При повторном обращении документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если истек срок рассмотрения первого обращения или заявитель не удовлетворен ответом. При работе с повторными обращениями проверяется обоснованность обращения на соответствие законодательству (в частности, ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

4.6. Обращения одного гражданина по разным вопросам регистрируются и рассматриваются самостоятельно и не считаются повторными.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Каждое письменное обращение передается руководителю медицинской организации для предварительного рассмотрения и принятия решения о дальнейших действиях.

5.2. По каждому обращению руководитель не позднее чем в двухдневный срок принимает одно из решений:

- принять обращение к рассмотрению и передать его ответственному лицу;
- оставить обращение без рассмотрения.

5.3. Не допускается направление обращения на рассмотрение должностному лицу, на действие которого подана жалоба.

5.4. Жалобы на руководителя медицинской организации рассматриваются вышестоящим органом или генеральным директором.

5.5. При регистрации обращению присваиваются порядковый (регистрационный) номер и дата поступления.

5.6. В дело по рассмотрению обращения включаются: обращение гражданина, материалы по его рассмотрению и копия ответа заявителю.

5.7. Срок хранения дел по обращениям граждан составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

5.8. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие фамилии и адреса заявителя, рассмотрению не подлежат. Если текст обращения не поддается прочтению, ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается заявителю (при возможности прочтения адреса).

5.9. Обращения рассматриваются:

- по общим вопросам – в течение 30 дней с даты регистрации;
- по вопросам качества медицинской помощи – в течение 10 дней с даты регистрации.

Срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя.

5.10. Обращения, связанные с оказанием медицинской помощи, рассматриваются врачебной комиссией в соответствии с законодательством.

5.11. При рассмотрении обращения уполномоченное лицо обязано:

- внимательно разобраться в сути вопроса, при необходимости организовать проверку;
- принять обоснованное решение по обращению;
- сообщить заявителю в письменной форме о принятом решении;
- в случае необходимости разъяснить порядок обжалования;
- обеспечить контроль за исполнением решения.

5.12. Для объективного рассмотрения обращения должностное лицо вправе пригласить заявителя, запросить дополнительные сведения или объяснения.

5.13. Если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось их письменное возражение, обращение оставляется без рассмотрения с уведомлением заявителя.

5.14. Если обращение содержит вопросы, не входящие в компетенцию организации, оно не рассматривается, о чем уведомляется заявитель.

5.15. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке организации, подписывается уполномоченным лицом, регистрируется и направляется заявителю по указанному адресу.

5.16. При наличии контактного телефона гражданин уведомляется о готовности ответа для получения лично. В случае неявки ответ направляется по почте.

5.17. При необходимости проведения медицинской экспертизы или в иных случаях, делающих невозможным ответ в установленный срок, заявителю направляется уведомление с указанием нового срока.

5.18. Если ответ невозможен без разглашения охраняемой законом тайны, гражданину сообщается об этом. Разглашение врачебной тайны третьим лицам допускается только с письменного согласия пациента или его законного представителя, а после смерти пациента – при наличии нотариально заверенных документов, подтверждающих права запрашивающего лица.

6. Особенности рассмотрения письменных обращений, поступивших в электронной форме

6.1. Письменные обращения в электронной форме могут быть поданы через официальный сайт организации или направлены на официальный электронный адрес.

6.2. Для приема электронных обращений используется специализированное программное обеспечение, требующее заполнения обязательных реквизитов.

6.3. Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа только при наличии прямой просьбы заявителя. В остальных случаях ответ направляется в письменной форме по почте.

6.4. Обращения, поступившие в электронной форме, регистрируются, распечатываются и далее рассматриваются как письменные.

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

- 7.1. Анонимные обращения и обращения, не соответствующие требованиям п. 3.2, не рассматриваются. В Журнале регистрации делается отметка об отказе с указанием причины.
- 7.2. Обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы, могут быть оставлены без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.
- 7.3. Обращения, текст которых не поддается прочтению, не рассматриваются, о чем сообщается заявителю (при возможности).
- 7.4. Обращения, по которым ранее неоднократно давались письменные ответы по существу при отсутствии новых доводов, признаются безосновательными, и переписка прекращается.
- 7.5. Если ответ невозможен без разглашения охраняемой законом тайны, заявителю сообщается об этом.
- 7.6. Обращения, содержащие сведения о противоправных действиях, направляются в уполномоченные государственные органы.

8. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов

- 8.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляет уполномоченное лицо, ответственное за сохранность документов.
- 8.2. Обращения, копии ответов и сопутствующие материалы формируются в дела.
- 8.3. Срок хранения – 5 лет с даты регистрации обращения. По истечении срока документы подлежат уничтожению.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

- 9.1. Контроль возлагается на руководителя медицинской организации или уполномоченное им лицо.
- 9.2. Сотрудники, осуществляющие рассмотрение обращений, несут ответственность за соблюдение законодательства и корректность принятых решений.
- 9.3. Анализ поступивших обращений проводится ежеквартально в рамках системы внутреннего контроля качества.
- 9.4. Результаты анализа предоставляются руководителю организации ежеквартально и по итогам года.

10. Правила деловой переписки

10.1. Письмо должно начинаться с вежливого приветствия.

10.2. Рекомендуется придерживаться нейтрального тона.

10.3. Текст должен быть четким, кратким и точным.

10.4. При наличии нескольких вопросов письмо следует структурировать.

10.5. Письмо организации может излагаться от третьего лица («организация сообщает»), от первого лица множественного числа («сообщаем») или от первого лица единственного числа («прошу»).

10.6. При обращении к конкретному лицу местоимение «Вы» пишется с заглавной буквы.

10.7. В письме запрещается:

- разглашать информацию, наносящую ущерб репутации организации;
- предоставлять вводящую в заблуждение информацию;
- разглашать коммерческую, врачебную или иную охраняемую законом тайну;
- разглашать персональные данные без согласия субъекта.