



Заместитель генерального директора

Главный врач ООО «ВербаМед»

Иванов / Попова И.Е.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ООО «ВЕРБАМЕД»

1. Настоящий «Порядок рассмотрения обращения граждан в ООО «ВербаМед» (далее – Порядок) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, а также досудебного разрешения споров и конфликтных ситуаций при получении услуг в ООО «ВербаМед» (далее – Клиника).

2. Установленный настоящим Порядком порядок рассмотрения Клиникой обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением Клиникой обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

3. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Клинику в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Обращения в виде предложений, заявлений и жалоб могут направляться в Клинику в устной или письменной форме. Обращения граждан в виде претензий должны предоставляться в Клинику только в письменной форме.

Предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию деятельности и развитию Клиники, улучшению медицинского обслуживания;

Заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе в Клинике, должностных лиц Клиники, сотрудников, либо критика деятельности Клиники, должностных лиц, сотрудников;

Жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Претензия - письменное требование заявителя об устранении нарушений исполнения обязательства по заключённому между Клиникой и заявителем договору с целью оказания платных медицинских услуг, направляемое в порядке досудебного урегулирования возникшего спора.

Должностное лицо Клиники – лицо, наделенное распорядительными полномочиями или выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в Клинике.

3. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением с критикой деятельности Клиники либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов или работнику Клиники, получившему поручение о рассмотрении обращения.

5. Заявители могут обращаться в Клинику или к должностному лицу Клиники лично или через своего законного представителя.

Законный представитель заявителя - лицо, имеющее право действовать от имени заявителя (представляемого) в силу полномочия, основанного на доверенности или указании закона.

6. В обращении заявитель (законный представитель) указывает: наименование Клиники; фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Клиники; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (представителя заявителя), законный представитель также указывает фамилию, имя, отчество лица, в интересах которого действует законный представитель; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен по средствам электронной почты в случае, когда действующим законодательством допускается возможность отправления ответа посредством электронной почты; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения); излагает суть обращения; ставит личную подпись и дату. Заявитель (законный представитель) вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в виде скан-копий документов либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае, если обращение направляется законным представителем, также представляется документ, подтверждающий полномочия законного представителя на осуществление действий от представляемого им лица (заявителя): доверенность, в случае представления интересов заявителя на основании доверенности; подтверждающее родственные отношения несовершеннолетнего с родителями свидетельство о рождении несовершеннолетнего, если заявитель действует в интересах своего несовершеннолетнего ребёнка; свидетельство об усыновлении (удочерении) для усыновителей несовершеннолетнего; опекуновское или попечительское удостоверение (при наличии) или постановление органа опеки и попечительства о назначении опекуна или попечителя и т.п..

7. Лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан (заявителей) в Клинике, назначается приказом руководителя Клиники.

8. В целях реализации прав заявителей на обращение Клиникой обеспечивается:

- информирование заявителей (законных представителей) об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителю (законному представителю);
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

9. Сведения о месте нахождения Клиники, почтовом адресе для направления письменных обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ООО «ВербаМед» в сети Интернет: www.verbamayr.ru в разделе контакты:

- юридический адрес Клиники: 141280, Московская обл., городской округ Пушкинский, г. Пушкино, ул. Зеленая роща, строение 17, ком. 1;
- почтовый адрес и адрес места осуществления хозяйственной деятельности Клиники: 141280, Московская обл., городской округ Пушкинский, г. Пушкино, ул. Зеленая роща, строение 17;
- телефон(ы) и адрес электронной почты для справок и приёма обращений (устных обращений, письменных предложений, заявлений, жалоб) граждан: тел.: +7 (495) 598-51-51, электронная почта: mail16@verbamayr.ru, info@verbamayr.ru.

Самостоятельная передача заявителями (законными представителями) письменных обращений (письменных предложений, заявлений, жалоб, претензий), доставка обращений по почте или курьером осуществляется по адресу: 141280, Московская обл., городской округ Пушкинский, г. Пушкино, ул. Зеленая роща, строение 17.

График работы ООО «ВербаМед»: Понедельник- Воскресенье с 8:00 до 21:00 (время Московское).

10. Информирование заявителей (законных представителей) об их праве на обращение обеспечивается также путем размещения в доступном для граждан месте - на информационных стендах Клиники, около стойки регистрации (мед. ресепшен), оформленной в печатном виде следующей информации:

- настоящего Порядка;
- графика личного приёма граждан (заявителей) должностными лицами Клиники с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера кабинета, телефона должностных лиц Клиники, к которым могут обратиться заявители;
- адреса электронной почты и интернет - сайта Клиники;
- адреса и номера телефона контролирующих (надзорных) государственных органов и организаций.

11. Учету подлежат все обращения в письменной форме, поступающие в Клинику в том числе обращения, направленные из других органов или организаций.

12. Учет обращений, поступивших в письменной форме, ведется в Клинике в журнале регистрации обращений граждан (заявителей). Ответственность за ведение Журнала регистрации обращений граждан

(заявителей) возлагается на лицо, ответственное за ведение в Клинике делопроизводства по обращениям заявителей.

Лицо, ответственное за ведение в Клинике делопроизводства по обращениям заявителей, определяется соответствующим приказом руководителя Клиники.

13. Все поступившие в письменной форме обращения заявителей (представителей заявителей), подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления в Клинику.

В Журнале регистрации обращений граждан (заявителей) в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя/представителя заявителя/наименование организации государственного или муниципального учреждения, направившей обращения;
- адрес места жительства заявителя/представителя заявителя/ адрес места нахождения организации, государственного или муниципального учреждения, направившей обращение;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод/причину) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника Клиники, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

14. В дело по рассмотрению обращения заявителя (представителя заявителя) входят: обращение заявителя (представителя заявителя), материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

14. Срок хранения дел по обращениям граждан в Клинике составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

15. Все поступившие в Клинику обращения заявителей подлежат рассмотрению. Отдельные обращения заявителей рассматриваются в Клинике в следующем порядке:

1) если в письменном обращении не указаны – фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

2) если в ответе на обращение содержатся сведения, составляющие врачебную тайну, и/или иные охраняемые законом сведения (персональные данные и т.п.), то письменный ответ на указанный в обращении адрес электронной почты не направляется (п. 24 Порядка), при этом ответственным за работу с обращениями в Клинике сообщается заявителю, направившему обращение, о невозможности направить ответ по указанному в обращении адресу электронной почты с предложением явиться заявителю за ответом в Клинику лично или направить ему ответ по почтовому адресу регистрации либо почтовому адресу указанному заявителем;

3) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Клиники, а также членам их семьи – обращение остается без

ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в Клинике сообщается заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается заявителю в течение семи дней со дня регистрации обращения, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) если текст письменного обращения не позволяет определить суть обращения оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю;

6) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого заявителю многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом – в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью лица, ответственного за организацию работы с обращениями заявителей в Клинике, о безосновательности очередного обращения.

16. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику Клиники принимается лицом, ответственным за организацию работы с обращениями заявителей в Клинике, в форме письменного поручения в виде резолюции на обращении или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

Обращения заявителей не должны направляться на рассмотрение работнику Клиники, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

17. Работник Клиники, получивший поручение о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

18. Работник Клиники, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и объяснения у работников Клиники, принимать другие меры, необходимые для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения.

Работник Клиники, получивший поручение о рассмотрении обращения, несет ответственность за несоблюдение требований об объективном, всестороннем и своевременном рассмотрении обращения, а также за разглашение сведений, содержащихся в обращении, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

19. При рассмотрении обращений заявителей должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они возражают против его рассмотрения, принимается решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, с уведомлением об этом заявителя.

20. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Клиники, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в

обращение вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

21. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено Клиникой ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, принимается решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителя.

22. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте www.verbamaug.ru, заявителю направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

23. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

24. Ответ на обращения в виде предложений, заявлений и жалоб, поступивших в письменной форме, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответ на обращения в виде претензий, поступивших в письменной форме лично от заявителя/законного представителем заявителя, либо с доставкой по почте заказным письмом или курьером с отметкой о вручении дается в течение 10 (десяти) дней с даты получения претензии.

25. Ответы на обращения заявителей оформляются на бланке исходящего письма Клиники и подписываются руководителем Клиники или лицом, ответственным за организацию работы с обращениями заявителей в Клинике.

26. В случае, если обращение поступило в Клинику в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в Клинику по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении, при допустимости направления ответа по электронной почте.

Ответы на обращения граждан, содержащие сведения, составляющие врачебную тайну, и/или иные охраняемые законом сведения (персональные данные), Клиника направляет почтой заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному заявителем в обращении, или предоставляет лично заявителю - субъекту этих персональных данных (или его законному представителю), от которого получено обращение при предъявлении заявителем (законным представителем) документа, удостоверяющего личность (законный представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус: доверенность - в случае представления интересов пациента на основании доверенности; родители представляют документы, подтверждающие родственные отношения с ребенком - свидетельство о рождении несовершеннолетнего пациента; усыновители подтверждает свои полномочия свидетельством об усыновлении (удочерении), несовершеннолетнего пациента; опекуны и попечители

подтверждают наличие своих полномочий соответственно опекуном или попечительским удостоверением (в тех регионах, где форма таких удостоверений утверждена) или постановлением органа опеки и попечительства о назначении опекуна несовершеннолетнего пациента и т.п.

27. По результатам рассмотрения обращений (жалоб, претензий), в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

28. В Клинике не реже одного раза в квартал (до 30 числа месяца, следующего за отчётным кварталом) и по итогам года (до конца февраля года, следующего за отчётным) проводится анализ поступивших в письменной форме обращений граждан лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям заявителей.

29. Результаты анализа поступивших в письменной форме обращений граждан ежеквартально и по итогам года предоставляются лицу, ответственному за организацию работы с обращениями заявителей в Клинике.

30. Устные обращения заявителей рассматриваются в части хозяйственной деятельности Клиники – руководителем Клиники, в части обращений по вопросам оказания медицинской помощи – заместителем генерального директора – Главным врачом Клиники. Личный приём заявителей осуществляется в соответствии с утверждённым в Клинике Графиком личного приёма граждан. При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность (законный представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус).

Место, дни и часы личного приема заявителей указываются в Графике личного приёма граждан (заявителей), оформленном в печатном виде и размещённом в доступном для заявителей месте, а также на сайте Клиники. Информация о принятых заявителях фиксируется в журналах личного приема граждан (заявителей).

В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема заявителей.

31. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в контролирующие (надзорные) государственные органы и организации или в суд.