

**Порядок рассмотрения обращения граждан
в ООО «Клиника «Добрый доктор»»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает правила обращения граждан, связанных с нарушением прав, при оказании медицинской помощи в ООО «Клиника «Добрый доктор»» (далее - медицинская организация), порядок рассмотрения обращений граждан в медицинской организации.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения,
связанные с рассмотрением обращений граждан**

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

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в РФ";
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ";
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

3. Права и гарантии граждан при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности указанных в обращении лиц, органов или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование медицинской организации, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ". В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.4. В случае, если обращение направляется через представителя гражданина, дополнительно представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени гражданина. В качестве документа, подтверждающего полномочия могут быть представлены:

- а) доверенность, оформленная в соответствии с законодательством РФ;
- б) 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 другого гражданина без доверенности.

5. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в медицинскую организацию в Журнале рассмотрения обращений граждан.

5.2. Медицинская организация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5.3. Медицинская организация вправе запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за

исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

5.4. Медицинская организация принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5.5. Ответ на обращение подписывается руководителем медицинской организации либо уполномоченным на то лицом.

5.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

5.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.8. Обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, медицинской организации, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

5.10. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу медицинской организации, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, медицинская организация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.12. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.13. Письменное обращение, поступившее в медицинскую организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в медицинской организации проводится их руководителями и (или) уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Содержание устного обращения подлежит регистрации. В случае, 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, о чем делается запись в Журнале рассмотрения обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с установленным Порядком.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Приложение 1

**Алгоритм действий граждан при обращении, связанных с нарушением прав,
при оказании медицинской помощи в ООО «Клиника «Добрый доктор»»**

Уважаемые пациенты!

Если Вы считаете, что Ваши права или законные интересы нарушаются, наиболее эффективным и быстрым способом решения проблемы будет обратиться:

- к дежурному администратору медицинской организации в рабочие часы;
- к управляющему медицинской организации в рабочие часы;

Если по какой-то причине указанные лица не смогли Вам помочь, Вы можете:

- обратиться на личный прием к руководителю медицинской организации (еженедельно по средам с 13-00 до 14-00 по предварительной записи, кабинет директора)
- оставить письменное обращение, в том числе в электронном виде, в соответствии с требованиями Порядка рассмотрения обращения граждан в ООО «Клиника «Добрый доктор»» (далее - Порядок) (размещен на информационном стенде в медицинской организации);

Все обращения регистрируются и подлежат обязательному рассмотрению и ответу, в соответствии с требованиями Порядка. Срок рассмотрения обращения граждан в соответствии со статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ" составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Однако ответственные лица медицинской организации приложат все усилия для того, чтобы Ваше обращение было оперативно рассмотрено, и постараются решить Ваши проблемы максимально эффективно и в кратчайшие сроки.

Письменное обращение на бумажном носителе можно подать:

- дежурному администратору в рабочие часы медицинской организации: понедельник - пятница 07:30 - 20:00, суббота 08:00 - 17:00, воскресенье 08:00 - 15:00;
- либо почтовым отправлением по адресу: 236023, г. Калининград, ул. Красная, 87, ООО «Клиника «Добрый доктор»»;
- либо по электронной почте: ortosan@inbox.ru

Гражданин в своем обращении в письменной форме или в электронном виде, в обязательном порядке указывает наименование медицинской организации, в которые направляет обращение в письменной форме, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости прилагает копии документов и материалов по сути обращения.

Обращаем Ваше внимание, что в соответствии со статьей 2 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ", осуществление гражданами права на обращение **не должно нарушать права и свободы других лиц.**