

## Порядок рассмотрения обращений граждан в МКДП ООО «РГС-Мед»

### 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в МКДП ООО «РГС-Мед» (далее — Порядок) определяет порядок работы с обращениями граждан и проведение личного приема генерального директора и руководителей подразделений МКДП ООО «РГС-Мед».

1.2. Порядок разработан в соответствии с:

- Федеральным законом РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. В настоящем Порядке применяются следующие понятия:

обращение гражданина - направленные в ООО «РГС-Мед» в письменной форме или направленное посредством электросвязи предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;

предложение - обращение гражданина, направленное на улучшение деятельности ООО «РГС-Мед», органов его управления и структурных подразделений;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе и критика деятельности структурных подразделений и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод либо законных интересов, прав и свобод других лиц, нарушенных действиями / бездействиями либо решениями должностных лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ООО «РГС-Мед» либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции;

коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятное на собрании или другом массовом мероприятии и подписанное организаторами или участниками этого мероприятия;

первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому в ООО «РГС-Мед», либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в ООО «РГС-Мед» по уже рассматриваемому вопросу.

дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя.

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором либо обжалуется решение, принятое по

предыдущему обращению этого лица в ООО «РГС-Мед», или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения.

запрос - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами.

1.4. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку обращений, в том числе поступивших в форме электронного документа;
- регистрацию обращений;
- уведомление гражданина о переадресации обращения в другую организацию;
- уведомление гражданина о продлении сроков рассмотрения обращений;
- контроль за сроками ответа на обращения;
- подготовку и передачу обращений на архивное хранение;
- обеспечение личного приема граждан.

## **2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений**

2.1. Информация о порядке работы с обращениями граждан (нормативная база, ответственное лицо за регистрацию обращений, график личного приема должностных лиц, сведения о месте нахождения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений) размещены на официальном сайте ООО «РГС-Мед» сети Интернет: <http://www.rgsmed.ru/> и информационных стенах.

2.2. Адреса для направления обращений:

- в г. Сыктывкаре: 167000 Республика Коми, г. Сыктывкар, Гаражная 4/1, тел./факс (8212)24-92-77; mail@rgsmed.ru;
- в г. Воркуте: 169900 Республика Коми, г. Воркута, ул. Гагарина 6а, тел.(82151) 34322, 33180, [vorkuta@rgsmed.ru](mailto:vorkuta@rgsmed.ru);
- в г. Ухте: 167004 Республика Коми г.Ухта, ул.Первомайская 13, тел. (8216) 74-51-54, [uhta@rgsmed.ru](mailto:uhta@rgsmed.ru).

2.3. Обращение может быть направлено:

- в письменном виде по почте или факсу;
- электронной почтой;
- лично.

2.4. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование ООО «РГС-Мед» и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому это обращение адресовано;
- фамилию, имя, отчество гражданина (отчество указывается при его наличии);
- почтовый адрес гражданина и/или адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

2.5. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

- наименование ООО «РГС-Мед» и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому это обращение адресовано;

- фамилию, имя, отчество гражданина (отчество указывается при его наличии);
- адрес электронной почты гражданина, если ответ должен быть направлен ему в электронной форме, либо почтовый адрес гражданина, если ответ должен быть направлен ему в письменной форме;
- изложение сути обращения.

2.6. Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.7. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приёма и оформленные в соответствии с требованиями настоящего Порядка, передаются секретарю или иному работнику, исполняющему его обязанности, для их регистрации.

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

### **3. Прием, регистрация и рассмотрение обращений**

3.1. Письменное обращение (предложение, заявление, жалоба) поступившее в МКДП ООО «РГС-Мед», подлежит обязательной регистрации секретарем или иным работником, исполняющим его обязанности. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Данные заносятся в Журнал регистрации, оформленный в электронном и бумажном виде.

3.2. Порядок работы с анонимными обращениями и обращениями, оформленными с нарушением установленных требований, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. Письменные обращения, поступившие в форме почтового отправления, подлежат первичной обработке, включающей в себя:

- проверку правильности доставки обращения;
- проверку наличия в вскрытом конверте документов; при этом конверты с пометкой «лично» не вскрываются;
- приобщение к обращению вместе с конвертом поступившие с обращением подлинники документов (фотографии, военный билет, документы об образовании и др.) и другие приложения.

Составляется акт в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов и др.;
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, указанных в обращении или в описи документов, приложенных к обращению.

Акт составляется в двух экземплярах: один экземпляр акта направляется отправителю обращения в течение трех рабочих дней, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

В случае отсутствия в конверте письменных вложений второй экземпляр акта подписывается в номенклатурное дело

3.4. Письменные обращения, поступившие посредством электронной связи, подлежат первичной обработке, включающей в себя:

- проверку правильности доставки обращения;
- проверку наличия документов, указанных в обращении или в описи документов во вложении к обращению.

В случае отсутствия документов, указанных в обращении или в описи документов, приложенных к обращению, составляется акт в двух экземплярах: один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

3.5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма не вскрываются и возвращаются на почту.

3.6. Зарегистрированные обращения граждан в день их регистрации передаются для рассмотрения Генеральному директору ООО «РГС-Мед» (в г.Воркуте - заместителю генерального директора ООО «РГС-Мед» в Воркутинском поликлиническом отделении , в г.Ухте - заведующему Ухтинским поликлиническим отделениях), далее Руководителям.

3.7. Руководитель в течение двух рабочих дней с даты получения обращения гражданина принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), назначает ответственного исполнителя, при необходимости - соисполнителя / соисполнителей, определяет срок рассмотрения обращения и осуществляет контроль исполнения обращения.

3.8. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение, и координирует работу соисполнителей. Ответственный исполнитель и соисполнитель / соисполнители вправе давать поручения по обращению гражданина работникам, непосредственно им подчиненным.

3.9. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнители обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения граждан работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие.

3.10. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на исполнителей и соисполнителей.

3.11. Рассмотрение обращений по вопросам, связанным с качеством оказания медицинской помощи в МКДП ООО «РГС-Мед», проводится на заседании Центральной Врачебной комиссии (в г.Воркуте — Подкомиссии врачебной комиссии Воркутинского отделения; в г.Ухте — Подкомиссии врачебной комиссии Ухтинского поликлинического отделения, с последующим предоставлением результатов рассмотрения обращения в адрес Центральной врачебной комиссии).

3.12. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

3.13. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день направления письменного ответа. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены Руководителем, но не более чем на 30 дней, о чем гражданин, направивший обращение, уведомляется в установленном порядке с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

3.14. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения.

3.15. Ответы на обращения граждан подписывает Руководитель. Подлинные документы возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом.

#### **4. Рассмотрение отдельных обращений**

4.1. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.2. При наличии в письменном обращении сведений о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 дней со дня его регистрации сообщается гражданину, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

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

4.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с уведомлением о данном решении гражданина.

4.7. На обращения, содержащие грубые или нецензурные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника ООО «РГС-Мед», а также членов его семьи, ответ не дается. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

#### **5. Личный прием граждан**

5.1. Личный прием граждан проводится Генеральным директором ООО «РГС-Мед», его заместителями, заведующими структурными подразделениями в соответствии с утвержденным графиком, размещенном на официальном сайте ООО «РГС-Мед» сети Интернет: <http://www.rgsmed.ru/> и информационных стенах.

5.2. В случае обращения гражданина к руководству ООО «РГС-Мед» по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся состояния его здоровья, прием осуществляется представителем руководства в ближайшее время.

5.3. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает суть обращения. Руководитель заносит в карточку личного приема сведения о гражданине и результаты личного приема.

5.4. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных гражданином вопросов.

5.5. В случае если гражданин приносит на личный прием письменное обращение, оно регистрируется в соответствии с настоящим Порядком.

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

5.7. Карточки личного приема по окончании личного приема передаются Руководителем в этот же день секретарю или иному работнику, исполняющему его обязанности. Секретарь переносит сведения о личном приеме в Журнал регистрации обращений граждан.

5.8. Устным и письменным обращениям граждан, принятым в ходе личного приема, в Журнале регистрации обращений граждан присваиваются регистрационные номера, соответствующие порядковым номерам, следующим за зарегистрированными в данный день входящими письменными обращениями. В графе «Примечание» ставится отметка «Принято в ходе личного приема».

## **6. Права граждан при рассмотрении обращений**

### **6.1. Гражданин имеет право:**

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **6.2. Должностные лица обеспечивают:**

- объективное, всестороннее 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 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.

## **7. Аналитическая работа с обращениями граждан и организация контроля**

7.1. По результатам работы с обращениями граждан ежегодно формируется отчет по работе с обращениями граждан.

7.2. Аналитический отчет о работе с обращениями граждан за календарный год формирует руководитель отдела по КК и БМД.

7.3. В аналитическом отчете о работе с обращениями граждан отражаются сведения об общем количестве принятых обращений граждан, их содержании и результатах рассмотрения, в том числе:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

7.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Руководителем.

7.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

7.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

7.7. Лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, Руководителю.

**Досудебный (внесудебный) порядок  
обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и  
сотрудников ООО «РГС-Мед»**

**1. Общие положения**

1.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «РГС-Мед» в досудебном Порядке.

1.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ООО «РГС-Мед» при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

**2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации**

2.1. Нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги.

2.2. Несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи.

2.3. Требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи.

2.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи.

2.5. Отказ в оказании медицинской помощи.

2.6. Неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи.

2.7. Несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи.

2.8. Неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи.

2.9. Нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации.

2.10. Требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

**3. Требования к оформлению жалобы**

Жалоба должна содержать:

1) Наименование медицинской организации, решение и действия (бездействие) должностных лиц и сотрудников которой обжалуются.

2) Должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника ООО «РГС-Мед», решение и действия (бездействие) которого обжалуются.

3) Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю.

4) Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц и сотрудников ООО «РГС-Мед».

5) Доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

#### **4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы**

4.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в ООО «РГС-Мед», утвержденным генеральным директором.

4.2. Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в г.Сыктывкар: 167000 Республика Коми, г. Сыктывкар, Гаражная 4/1, тел./факс (8212)24-92-77; mail@rgsmed.ru;

- в г.Воркуте:169900 Республика Коми, г. Воркута, ул. Гагарина ба, тел.(82151) 34322, 33180, [vorkuta@rgsmed.ru](mailto:vorkuta@rgsmed.ru);

- в г.Ухте: 167004 Республика Коми г.Ухта, ул.Первомайская 13, тел. (8216) 74-51-54, [uhta@rgsmed.ru](mailto:uhta@rgsmed.ru).

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

4.3. Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

4.4. В случае если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию ООО «РГС-Мед», направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

4.5. В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) должностного лица, жалоба подается в соответствующий орган управления здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

4.6. Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «РГС-Мед» в иных уполномоченных органах и организациях.

#### **5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений.

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;
- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств;
- а также в иных формах, предусмотренных действующим законодательством.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.
3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

#### **7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО «РГС-Мед»**

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц ООО «РГС-Мед» регламентируется Законом «О защите прав потребителей» и ГПК РФ.

Приложение 3  
к Приказу № 11 от 20.07.19

**Журнал регистрации обращений граждан в ООО «РГС-Мед»**

| № | Дата регистрации | Регистрационный номер | Ф.И.О. гражданина | Вид, краткое содержание обращения | Исполнитель | Примечание(отметка об исполнении ) |
|---|------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                  |                       |                   |                                   |             |                                    |

**Карточка личного приёма № \_\_\_\_\_**

Дата приёма: « \_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_ г.

Заявитель, пришедший на личный приём:

Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

Наименование объединений граждан: \_\_\_\_\_

наименование представителя юридического лица \_\_\_\_\_

Почтовый адрес для ответа \_\_\_\_\_

Повторность обращения: да/нет \_\_\_\_\_

Краткое содержание устного обращения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Решение, принятое по устному обращению:

Даны устные разъяснения \_\_\_\_\_

(подпись, расшифровка подписи)

Отметка о получении письменного обращения во время приёма: \_\_\_\_\_

Дата регистрации: \_\_\_\_\_ Регистрационный номер: \_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществлявшего приём: \_\_\_\_\_