



Приложение № 1
к приказу № 30/24-ОД от 16.10.2024

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач

Е.Ю. Виноградова



ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ В ООО «КЛИНИКА БАЙКАЛ-МЕДИКЛ»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, государственных органов в ООО «Клиника Байкал-Медикл» (далее – клиника) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" определено понятие «обращение гражданина»: обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, благодарность или жалоба, а также устное обращение гражданина.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, поступившие в Клинику в устной форме, письменной форме, в телефонном режиме, в форме электронного документа (далее – обращение).

1.4. Все письменные обращения, поступившие в клинику, подлежат обязательному приему, регистрации и рассмотрению.

1.5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

1.6. Конечным результатом рассмотрения обращений является:

- ответ на все поступившие в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям;

- уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения с письменным изложением причин отказа.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений

2.1. Рассмотрение обращений в клинике регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 г. № 21-ФЗ;
- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 5 мая 2012г. № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

3. Требования к порядку информирования граждан о приеме обращений

3.1. Информация об организации и порядке рассмотрения обращений размещается на информационных стендах и официальном сайте клиники в сети Интернет.

3.2. На официальном сайте и на информационных стендах клиники размещена следующая информация:

- место нахождения клиники (почтовый и юридический адрес);
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта клиники;
- графики личного приема граждан должностными лицами клиники;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с

обращениями граждан.

3.3. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются в клинику:

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

3.4. Прием письменных обращений осуществляется через администратора. График приема обращений: ежедневно - с 08.00 до 17.00.

3.5. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, осуществляется по адресу: г. Иркутск, ул. Гагарина 44.

3.6. Информирование заявителей (в случае обращения) в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, ответственного за его исполнение, осуществляет администратор смены с обязательной регистрацией обращения в журнале обращений граждан.

4. Перечень документов и предоставляемых заявителем данных, необходимых для рассмотрения обращения граждан, в соответствии с нормативными правовыми актами

4.1. Основанием для рассмотрения обращения является обращение, направленное в клинику:

- лично (запись, внесенная в Книгу жалоб и предложений);
- в письменном виде по почте;
- электронной почтой.

4.2. В обращении заявитель указывает наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату, указывает контактный телефон.

4.3. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Документы и материалы, прилагаемые к обращению в виде электронных документов, должны быть отсканированы в общедоступном графическом формате (jpg, pdf, gif, tiff, rtf).

4.4 В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, представитель должен предоставить документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- 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 заявителя без доверенности.

5. Сроки рассмотрения обращения

5.1. Срок регистрации обращений с момента поступления – не более трех дней.

5.2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация проводится в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

5.3. Письменные обращения по вопросам, не относящимся к компетенции клиники, в течение семи дней со дня их регистрации подлежат возврату адресату.

5.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения в журнале регистрации.

5.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок (экспертизы качества оказанных медицинских услуг), изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены главным врачом (заместителем главного врача) не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения заявителю письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник клиники, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос в момент обращения гражданина, то он предлагает совместно с гражданином обратиться к главному врачу, при его отсутствии к старшему регистратору. В случае, если гражданин не удовлетворен результатом своего обращения, ему предлагается обратиться в письменном виде. Ответ направляется гражданину на его электронную почту.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

6.1.1. в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия, гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

6.1.2. в 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;

6.1.3. текст письменного обращения не поддается прочтению. Гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с тем, что текст обращения не читабелен (при условии, если почтовый адрес поддается прочтению);

6.1.4. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Обращение остается без ответа по существу поставленных вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

6.1.5. 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;

6.1.6. в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который заявителю 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 при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Клинику, с письменным уведомлением гражданина об отказе рассмотрения обращения с указанием причин;

6.1.7. полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

6.2. Отказ от рассмотрения обращения оформляется в письменном виде –

ответ заявителю (при наличии возможности отправки) или служебная записка на имя руководителя от ответственного лица по работе с обращениями граждан о невозможности рассмотрения с объяснениями причин согласно п.6.1. настоящего Положения.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц Клиники при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

- предоставлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению;
- 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 заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица Клиники 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 разрешение вопросов в интересах 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.

7.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений 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.

8. Работа с устными обращениями в Клинике, в том числе поступившими по телефону

8.1. Сотрудник, принимающий устные обращения граждан в клинику, в том числе поступившие по телефону, при ответе должен представиться (фамилия, имя, отчество, занимаемая должность).

8.2. При устном обращении, в том числе, поступившем по телефону, гражданин должен сообщить фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), контактный телефон и изложить суть обращения.

8.3. На устные обращения, в том числе поступившие по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Клиники, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

8.4. Сотрудник, принимающий устные обращения граждан в Клинику, в том числе поступившие по телефону, принимает меры для оперативного ответа на поставленные вопросы.

8.5. Если при рассмотрении обращения, поступившего устно или по телефону, сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, требуется дополнительная информация, обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не превышает 30 дней с момента регистрации, или он предлагает совместно с гражданином обратиться к главному врачу, при его отсутствии к старшему регистратору. В случае, если гражданин не удовлетворен результатом своего обращения, ему предлагается написать письменное обращение в Клинику и получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов на его электронную почту.

9. Личный прием граждан в Клинике

9.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом.

9.2. График приема граждан руководством Клиники размещается на официальном сайте Клиники и на информационном стенде.

9.3. В случае обращения гражданина к руководству Клиники по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающегося 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.

9.4. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

9.5. Подготовка документов для приема граждан руководителем и его заместителями возлагается на врачей, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

9.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.7. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов.

9.8. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

9.9. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с письменного согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

9.10. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Клиники, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.12. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Клинике, осуществляется исполнительным директором Клиники.

10. Работа с письменными обращениями граждан в Клинике, в том числе в форме электронного документа

10.1. Приём и первичная обработка обращений.

10.1.1. Поступающие в Клинику письменные обращения (в том числе жалобы, записи в Книге жалоб и предложений) принимаются администратором, ответственный за регистрацию обращений граждан.

10.1.2. Лица, ответственные за хранение Книг жалоб и предложений

Клиники, обязаны в 3-х дневный срок передавать записи, оставленные в Книгах жалоб и предложений, главному врачу или исполнительному директору.

10.1.3. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

10.1.4. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми;
- конверты вскрываются, проверяется наличие в них документов по описи (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) скрепляются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

10.1.5. По выявленным нарушениям и недостаткам при приеме письменных обращений составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан. При этом один заявителю по телефону сообщается о данном факте.

10.1.6. Обращения в форме электронного документа, направленные по электронной почте Клиники, принимаются работником Колл-центра, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан, переносятся адресно исполнительному директору посредством электронной почты Клиники.

10.1.7. В случае получения обращения в форме электронного документа, заявителю по адресу электронной почты, указанному в обращении, направляется уведомление о том, что обращение принято, зарегистрировано (с указанием даты регистрации и входящего номера) и будет рассмотрено в 30-дневный срок со дня его регистрации в соответствии с п.1. ст. 12. Закона Российской Федерации от 02.05.2016г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10.2. Регистрация письменных обращений граждан.

10.2.1. Регистрация всех письменных обращений граждан, поступивших в Клинику (в том числе посредством факса, электронной почты, записи в Книге жалоб и предложений), осуществляется администратором. Регистрации подлежат только поступившие обращения, которые по форме соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

10.2.2. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный входящий номер.

10.2.3. Регистрация обращений осуществляется путем внесения обращения в электронный Журнал регистрации обращений граждан в течение трех дней с даты их поступления.

10.2.4. Специалист Клиники, ответственный за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

10.2.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен результат рассмотрения обращения, или контактный телефон для уточнения недостающих данных, признаются анонимными. В Журнале регистрации обращений граждан делается запись «Анонимное» и рассмотрению не подлежит.

10.2.6. Специалист Клиники, ответственный за регистрацию обращений граждан, проверяет поступившие обращения на повторность. В случае повторного обращения в Журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка.

10.2.7. Повторными считаются обращения, поступившие в Клиника от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.3. Рассмотрение обращений граждан.

10.3.1. Все обращения, поступившие в Клинику, подлежат обязательному рассмотрению.

10.3.2. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, должно быть принято одно из следующих решений:

- принятие к рассмотрению;

- приобщение к ранее поступившему обращению;
- сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщение гражданину о прекращении переписки.

10.3.3. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу или должностному лицу, ответственному в Клинике за работу с обращениями граждан.

10.3.4. Главный врач рассматривает обращение и направляет его на исполнение и подготовку ответа непосредственному исполнителю с привлечением врачей специалистов Клиники для ответа на вопросы в соответствии с их компетенцией.

10.3.5. В случаях, когда обращение направляется на рассмотрение двум или нескольким исполнителям (врачам разных специальностей), ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым. Ему направляется первая копия обращения и предоставляется право сбора информации по обращению с соответствующих соисполнителей, координации работы для подготовки ответа заявителю.

10.3.6. Обращения, рассмотренные главным врачом или должностным лицом, ответственным в Клинике за работу с обращениями граждан, передаются ответственному за регистрацию обращений граждан для регистрации ответа в журнале и последующего направления ответа заявителю.

10.4. Подготовка ответов на обращения граждан.

10.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя, заместителя руководителя медицинской организации первым) в срок, указанный главным врачом, направляется для ознакомления главному врачу (должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан).

10.4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

10.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.4.4. В случае разногласий между врачами специалистами о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом Клиники или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

10.4.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

10.4.6. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

10.4.7. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его заявителю.

10.4.8. Ответ должен быть ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

10.4.9. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.4.10. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

10.4.11. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10.4.12. Ответы на обращения граждан подписываются главным врачом или иным уполномоченным лицом Клиники по согласованию с Главным врачом.

10.4.13. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

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

10.4.15. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале Клиники.

10.4.16. Перед передачей ответов заявителям на отправку ответственное лицо за работу по регистрации обращений граждан проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

10.4.17. Оформленные надлежащим образом ответы передаются

специалисту Клиники, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

10.4.18. Ответ на обращение, поступившее в Клиника в форме электронного документа, направляется ответственным специалистом Клиники в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

11. Работа с запросами граждан и их законными представителями на ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, в Клинике

11.1. Письменный запрос пациента или его законного представителя на ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, должен содержать следующие данные:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

11.2. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Клиники, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией (далее - помещение для ознакомления с медицинской документацией). Помещение для ознакомления с медицинской документацией представляет собой любое помещение (кабинет) Клиники, учитывающее необходимость обеспечения пациента

комфортными условиями.

11.3. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации ответственным лицом обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе. До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится ответственным лицом информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

11.4. Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

12. Работа с обращениями граждан, поступившими в Клинику из государственных органов

12.1. Обращения граждан, поступившие в Клинику из Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства здравоохранения Иркутской области, Роспотребнадзора, Росздравнадзора и взятые ими на контроль, рассматриваются в соответствии с п.10 настоящего порядка.

12.2. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства здравоохранения Иркутской области и взятые ими на контроль, исполнители докладывают лично руководителю Клиники и лицу, ответвленному лицу по работе с обращениями граждан.

12.3. Обращения граждан, поступившие в Клинику из вышестоящего органа, в который они были направлены непосредственно Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства здравоохранения Иркутской области и взятые ими на контроль, регистрируются в электронном Журнале регистрации запросов государственных органов.

13. Хранение обращений граждан в Клинике

13.1. Оригиналы зарегистрированных обращений и оригиналы ответов на данные обращения хранятся у исполнительного директора.

13.2. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства и

составляет 5 лет.

13.3. По истечении сроков хранения в архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения, в соответствии с заключением экспертной комиссии Клиники, уничтожаются в установленном порядке.

14. Работа с обращениями граждан, поступившими на официальный сайт или на оператора колл-центра Клиники

14.1. Обращения граждан, поступившие на сайт Клиники в разделе «вопрос-ответ», «отзыв», не являются официальными обращениями и не требуют регистрации в Журнале регистрации обращений граждан.

14.2. Рассмотрение обращений граждан, поступивших на сайт Клиники или на оператора колл-центра в разделе «вопрос-ответ», «отзыв», возлагается на врачей, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

15. Организация контроля в Клинике за работой с обращениями граждан

15.1. 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.

15.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- 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.

15.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется лицом, ответственным по обращениям граждан.

15.4. Лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Клинику из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также проводит выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в Клинику в соответствии с поручением руководителя Клиники.

15.5. Лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых

истек либо истекает в ближайшие семь дней, главному врачу.

15.6. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, о нарушении законодательства в сфере медицины.

16. Анализ обращений, поступивших в Клинику

16.1. Ответственный за работу с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет за год и соответствующую аналитическую записку, с указанием:

- количества и характера рассмотренных обращений граждан;
- количества и характера решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количества и характера судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;
- предложений и мероприятий, направленных на устранение недостатков.

17. Заключительные положения

17.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, государственных органов как локальный нормативный акт вступает в силу с даты введения в действие, указанной в соответствующем приказе Главного врача ООО «Клиника Байкал-медикл» и действует до отмены.

17.2. Изменения и дополнения в Порядок рассмотрения обращений граждан, государственных органов вступают в силу с момента издания соответствующего приказа.

17.3. В ООО «Клиника Байкал-медикл» созданы все условия работникам, иным гражданам РФ для ознакомления с Порядком рассмотрения обращений граждан, государственных органов: размещен на официальном сайте клиники, на стойке администраторов, 2 этаже в информационной папке.