

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Главного врача
ООО «Линия жизни»
от 09 января 2018 г. № 03МД

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ООО «Линия жизни»

г. Иркутск

2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2. ПРАВИЛА И ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Порядок подачи и рассмотрения обращений (для пациентов)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Типовая форма ответа на запрос о сведениях, содержащих
врачебную тайну

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Линия жизни» (далее – Порядок) устанавливает правила работы с обращениями и жалобами граждан в соответствии с порядком, условиями и сроками, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», включающие правила деловой переписки.

2. Правила, установленные Настоящий Порядок распространяется на письменные коммуникации, в том числе совершаемые в электронном виде, и являются обязательными для использования всеми работниками в ООО «Линия жизни» (далее – Клиника).

3. Обращения граждан могут поступать в ООО «Линия жизни» (далее – Клиника) в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений), по электронной почте или посредством обращений через сайт Центра в сети «Интернет».

4. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу Клиники, его заместителям или заведующим отделениями лично или через своего законного представителя согласно установленного графика. График приема граждан публикуется на информационных стендах (стойках) и в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (п.4 настоящего Порядка).

5. В целях реализации прав граждан на обращение в Клинике 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.

6. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде

информации на информационных стендах (стойках) и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- ✍ о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц Клиники, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- ✍ об адресах электронной почты и сайта Клиники;
- ✍ о графике личного приема граждан главным врачом Клиники, его заместителями или заведующим отделениями;
- ✍ об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций;
- ✍ о порядке подачи и рассмотрения обращений (в редакции Приложения № 1 к настоящему Порядку).

7. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Клинику.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется в Клинике отдельно от других видов делопроизводства.

Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом главного врача Клиники.

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ главного врача Клиники по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

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

8. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в Клинике в журнале регистрации обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом главного врача Клиники. Учету подлежат все обращения, поступающие в Клинику в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения,

зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- ✓ порядковый номер;
- ✓ фамилия, имя, отчество заявителя;
- ✓ адрес места жительства заявителя;
- ✓ наименование организации, направившей обращения (при наличии);
- ✓ дата поступления обращения;
- ✓ дата и номер регистрации обращения;
- ✓ краткое содержание (повод) обращения;
- ✓ фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- ✓ результат рассмотрения обращения;
- ✓ дата и номер регистрации ответа на обращение.

9. Все поступившие в Клинику обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (а также обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

9.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику Клиники принимает руководитель в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

9.2. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику Клиники, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

9.3. В случае если обращения связаны с вопросами оказания заявителю медицинской помощи, то они направляются в форме письменного поручения в срок, указанный в п.9.1 настоящего Порядка, на рассмотрение соответствующим врачебным подкомиссиям по рассмотрению обращений граждан, организованным в Клинике в соответствии с требованиями Приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 № 502н.

Процедура рассмотрения обращений на врачебных подкомиссиях, указанных в настоящем пункте, установлена “Положением о врачебной подкомиссии по рассмотрению обращений граждан в ООО «Линия жизни», утвержденным приказом главного врача “Об организации деятельности врачебной комиссии и подкомиссий врачебной комиссии в ООО «Линия жизни».

10. Работник Клиники (председатель врачебной подкомиссии), получивший поручение главного врача о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

11. Работник Клиники (председатель врачебной подкомиссии), получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы¹, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников медицинской организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

Работник Клиники (председатель врачебной подкомиссии), получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией.

12. При рассмотрении обращений граждан 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 в письменной форме возражают против его рассмотрения, главный врач Клиники принимает

1

При беседе с заявителями (пациентами), в особенности с теми, обращение которых связано с конфликтной ситуацией (организацией предоставления медицинских услуг и/или оказанием некачественных медицинских услуг), ответственные работники руководствуются следующими важными правилами:

- ✓ профессиональным отношением к работе и вниманием к доступному, но очень корректному общению (особенно при конфликтах, непосредственно связанных с оказанием медицинской помощи),
- ✓ ориентацией на заявителя (пациента),
- ✓ стабильным позитивным настроем и готовностью выяснить, в чем на самом деле заинтересован заявитель (пациент),
- ✓ пониманием целесообразности урегулирования конфликта, в том числе в целях минимизации несогласия заявителя (пациента) с результатами рассмотрения его обращения и последующей реализации им права, указанного в п.23 настоящего Порядка.

решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

13. 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 обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

14. 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, главный врач Клиники вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

15. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 10 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются в соответствии с этическими нормами деловой переписки (раздел II настоящего Порядка) на бланке исходящего письма Центра и подписываются главным врачом.

16. 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.

17. 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.

Указанный в настоящем пункте ответ, касающийся сведений, содержащих врачебную тайну, подготавливается с использованием текста, определенного Приложением № 2 к настоящему Порядку.

18. В Клинике не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.

19. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года предоставляются руководителю медицинской организации.

20. Устные обращения рассматриваются главным врачом Клиники, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.

21. Главный врач Клиники проводит личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются главным врачом Клиники. Информация о принятых главным врачом Клиники заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.

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

23. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящие инстанции или в суд.

II. ПРАВИЛА И ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

24. Письмо следует начинать с вежливого приветствия адресата (проставление в приветствии восклицательного знака является не выражением чувств, а принятой в деловой переписке стилистической фигурой), например:

- Уважаемый Иван Иванович! ;
- Добрый день, уважаемые коллеги!

Проставление точки в конце приветствия некорректно.

25. Вежливость и точность – неотъемлемы в деловой корреспонденции, однако общий тон письма может меняться в зависимости от его содержания, несмотря на необходимость соблюдать нейтральность тона.

26. В официальном письме необходимо четко и кратко излагать существо дела, соблюдая нейтральность тона.

27. Каждое письмо преследует свою цель, поэтому оно должно быть написано таким языком, который будет способствовать достижению этой цели наилучшим образом. Переписка между людьми, общающимися на протяжении некоторого времени, может быть менее официальной в отличие от переписки между корреспондентами, впервые вступающими в контакт.

28. Деловое письмо должно быть точным, конкретным и лаконичным:

- точность – указывайте точные данные, на которые Вы ссылаетесь (например, дату встречи, дату и тему другого письма или имя файла);
- конкретность – из письма должно быть точно понятно, ЧТО ИМЕННО требуется от получателя;
- лаконичность – это не сухость, а экономия времени и точность мысли.

29. Если письмо содержит несколько вопросов, тем или задач, структурируйте их и отделяйте.

30. Деловые письма юридических лиц излагаются:

- от третьего лица единственного числа (ООО «Линия жизни “уведомляет”, “сообщает”, “просит”, “предупреждает” ...);
- от первого лица множественного числа («сообщаем», «предупреждаем», «направляем», «отказываемся», «просим» ...);

31. Если автор – физическое лицо, то действие передаются:

- от первого лица единственного числа («довожу до вашего сведения», «прошу», «ставлю Вас в известность» ...);

32. местоимение «вы» следует писать с той буквы:

- при обращении к группе лиц – «вы»;
- при обращении к одному человеку – «Вы».

33. Стандартные фразы в деловой переписке:

Тема	Стандартные фразы
Осведомление	Будьте добры, сообщите, пожалуйста...; Пожалуйста, сообщите, если...;

	<p>Будем признательны за скорейший ответ;</p> <p>Мы будем очень признательны, если Вы сможете известить нас/сообщить нам...;</p> <p>Просим Вас приложить к Вашему ответу документ...</p>
Сообщение, извещение	<p>Сообщаем, что...;</p> <p>Ставим вас в известность...;</p> <p>Извещаем Вас, о ...;</p> <p>Доводим до Вашего сведения, что...;</p> <p>Настоящим сообщаем, что...;</p> <p>Сообщаем, что, к сожалению, не можем...;</p> <p>Обращаем Ваше внимание на то, что...;</p> <p>Сообщаем Вам, что согласно регламенту...</p>
Просьба	<p>Просим сообщить...;</p> <p>Пожалуйста, укажите...;</p> <p>Просим у Вас дополнительную информацию по вопросу...</p>
Отправка документов	<p>Направляем документы, касающиеся...;</p> <p>Высылаем одобренный с нашей стороны документ;</p> <p>Направляем интересующие Вас документы...</p>
Предложения	<p>Мы можем предложить Вам ...;</p> <p>Предлагаем Вам...;</p> <p>Мы можем рекомендовать...</p>
Приглашение	<p>Приглашаем Вас принять участие...;</p> <p>Просим Вас...;</p> <p>Приглашаем представителя Вашей компании...</p>
Напоминание	<p>Напоминаем Вам, что срок предоставления документа...;</p> <p>Напоминаем, что по плану...;</p> <p>Напоминаем, что в соответствии...;</p> <p>Напоминаем Вам, что Ваша задолженность по оплате...</p>
Выражение надежды	<p>Мы надеемся, что...;</p>

	Мы рассчитываем получить...; Мы полагаем...; Мы рассчитываем на сотрудничество...
Благодарность	Благодарим Вас ...; Примите нашу искреннюю благодарность...; Хотим выразить нашу благодарность...
Выражение сожаления	К сожалению, вынуждены сообщить, что...; К сожалению...; Мы очень сожалеем, что...; В настоящее время у нас нет каких-либо ...
Извинения	Примите, пожалуйста, наши извинения за...; Приносим свои извинения...; Просим извинить...
Выражение удовлетворения	Мы очень рады...; Мы ценим...; Мы признательны...; Нам было приятно узнать, что...; Будем рады обсудить....
Заключительные слова	Надеемся на дальнейшее сотрудничество; Рассчитываем на Ваш ответ; Надеемся, что наша просьба будет выполнена...; Заранее благодарны; С уважением...

34. Категорически запрещается:

- отправлять какую-либо информацию, вредящую репутации Клиники;
- предоставлять информацию, вводящую граждан (пациентов) в заблуждение;
- пересылать информацию, содержащую коммерческую, врачебную и иную охраняемую законом тайну;
- сообщать информацию, касающуюся личных (персональных) данных работников Клиники;
- использовать формулировку «Доброго времени суток!».

35. Не рекомендуется:

- самостоятельно менять бланк письма;

III. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

36. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения и действует до вступления в силу новой редакции.

37. Изменения в настоящий Порядок вносятся в виде утверждения Главным врачом Клиники новой редакции.

38. Если в результате изменения действующего законодательства РФ отдельные статьи настоящего положения вступят с ним в противоречие, они утрачивают силу, преимущественную силу имеют положения действующего законодательства РФ. В этом случае настоящее Положение подлежит пересмотру в порядке, определённом п. 36 настоящего Положения.

39. Настоящий Порядок является стандартом работы с обращениями и жалобами граждан, включающим в себя:

- ориентир по достижению целей деятельности Клиники и поддержанию ее репутации в целом;
- возможность оценить правильность действий Клиники, соответствие ее деятельности поставленным целям и задачам, а также возможность регулировать заданный уровень сервиса и комфортного пребывания пациентов в Клинике, качество оказания медицинской помощи, работу с пациентами (законными представителями пациентов), внутренние коммуникации, эффективно использовать рабочее время;
- возможность регулярно выполнять работу хорошо с первого раза и предотвращать любые возможные отклонения (включая конфликтные ситуации);
- элемент корпоративной культуры и профессионального этического кодекса Клиники.