Приложение

к приказу №50 от 09.01.2024 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Новая Медицина в г. Киржач»

_____Тимашева Н.И.

М.П.

Порядок рассмотрения обращений и жалоб граждан в ООО «Новая Медицина в г. Киржач»

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения и жалобы, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и жалобы граждан.

2. **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений и жалоб граждан.**

Рассмотрение обращений и жалоб граждан в ***ООО «Новая Медицина в г. Киржач»*** регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ.

3. **Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений и жалоб**

3.1. Сведения о месте нахождения ***ООО «Новая Медицина в г. Киржач»,*** почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений и жалоб размещены на официальном сайте ***ООО «Новая Медицина в г. Киржач»*** в сети Интернет и информационных стендах клиники.

3.2. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан:

Местонахождение *ООО «Новая Медицина в г. Киржач»*: 601010 Владимирская обл., Киржачский р-н, Киржач г., ул. Фрунзе, д.5, помещение 1

Почтовый адрес *ООО «Новая Медицина в г. Киржач»*: 601010 Владимирская обл., Киржачский р-н, Киржач г., ул. Фрунзе, д.5, помещение 1

Работа с телефонными обращениями граждан в *ООО «Новая Медицина в г. Киржач»* по номеру телефона: **8-910-180-88-88**
ежедневно с 09.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

- Адрес электронной почты наименование клиники: nm-kirzhach@yandex.ru

Официальный сайт *ООО «Новая Медицина в г. Киржач»*: https://www. nmkirgach.ru/

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу *ООО «Новая Медицина в г. Киржач»*:
601010 Владимирская обл., Киржачский р-н, Киржач г., ул. Фрунзе, д.5, помещение 1

3.3. На официальном сайте *ООО «Новая Медицина в г. Киржач»*, на информационных стендах в *ООО «Новая Медицина в г. Киржач»* размещена следующая информация:

- место нахождения *ООО «Новая Медицина в г. Киржач»*
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта *ООО «Новая Медицина в г. Киржач»*
- настоящий Порядок.

3.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в *ООО «Новая Медицина в г. Киржач»*:

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

4. Срок рассмотрения обращения и жалоб.

4.1. Срок регистрации письменных обращений и жалоб с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Письменные обращения и жалобы граждан по вопросам, не относящимся к компетенции *ООО «Новая Медицина в г. Киржач»*, в срок до 5 (пяти) дней со дня их регистрации в *ООО «Новая Медицина в г. Киржач»* подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. 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 соответствующие организации или органы. Общий срок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан – 10 (десять) дней со дня регистрации.

5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан

5.1. Основанием для рассмотрения обращения и жалобы гражданина является обращение или жалоба гражданина.

5.2. Заявитель указывает:

- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица в отношении которого подается обращение или жалоба;
- свои фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен на электронную почту;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения или жалобы;
- личную подпись и дату.

5.3. Гражданин вправе приложить к своему обращению или жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

6. Основания для направления обращения или жалобы

6.1. Гражданин или его представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость принятыми решениями клиникой или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;

7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

7.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения или жалобы являются:

- не указаны фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не читаем;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
  В данном случае гражданину, направившему обращение или жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- 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 прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в клинику, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

8. Права граждан и обязанности должностных лиц *ООО «Новая Медицина в г. Киржач»* при рассмотрении обращений и жалоб.

8.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения или жалобы имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения или жалоб;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении или жалобе вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения или жалобы на стадии рассмотрения клиникой.

8.2. Должностные лица ***ООО «Новая Медицина в г. Киржач»*** обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб граждан. В случае необходимости к рассмотрению обращения или жалобы могут быть привлечены граждане, направившие обращение или жалобу,
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения или жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ООО «Новая Медицина в г. Киржач» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам.

8.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений или жалоб в **ООО «Новая Медицина в г. Киржач»** являются: достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения или жалобы, полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения или жалобы, доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений и жалоб.

9. Результаты рассмотрения обращений граждан в ООО «Новая Медицина в г. Киржач»

9.1. Конечными результатами рассмотрения обращения или жалобы являются:

- ответ на все поставленные в обращении или жалобе вопросы, или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

9.2. Удовлетворение обращения или жалобы гражданина, или его законного представителя может быть в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения, подтвердившиеся в ходе рассмотрения обращения или жалобы;
- отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств.

9.3. Процедура рассмотрения обращения или жалобы завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения или жалобы заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

10. Контроль за рассмотрением обращений или жалоб.

10.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется директором медицинского центра.

10.2. Директор медицинского центра осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в ***ООО «Новая Медицина в г. Киржач»*** из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения.