**Организация рассмотрения официальных обращений граждан в ООО «Славянская клиника»**

В соответствии с порядком рассмотрения официальных обращений граждан в ООО «Славянская клиника» (Приложение №1 приказа №5 от 02.08.2021 г.), обращения граждан могут осуществляться посредством:

* в письменном виде почтой по адресу: **308010, Белгородская область, город Белгород, ул. 1-ая Шоссейная, д. 34**;
* в письменном виде с личной передачей обращения по адресу: **308010, Белгородская область, город Белгород, ул. 1-ая Шоссейная, д. 34, в согласованное по телефону для справок +7 (4722) 35-77-17 время и дату приёма**;
* электронной почты по адресу: [**slavklinik@yandex.ru**](mailto:slavklinik@yandex.ru);
* личного обращения по адресу: **308010, Белгородская область, город Белгород, ул. 1-ая Шоссейная, д. 34, в согласованное по телефону +7 (4722) 35-77-17 время и дату приёма**;
* телефона доверия: **+7 (4722) 35-77-17 в рабочие дни с 10-00 до 17-00**;
* официального сайта: [**www.slavklinika.com**](http://www.slavklinika.com)

При официальном обращении в ООО «Славянская клиника» гражданин указывает: либо 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае, если официальное обращение направляется через представителя заявителя, также представляется 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.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации). Личный прием граждан осуществляется главным врачом в соответствии с графиком приёма граждан, который совпадает с графиком организации плановых приёмов главного врача (размещён на официальном сайте в главе «график приёмов») по окончании времени планового приёма пациентов. Предварительная запись на личный приём к главному врачу – обязательна по телефонам, соответствующих структурных подразделений медицинской организации.

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет официальное письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

На стадии рассмотрения официального обращения в медицинской организации, при желании, заявитель 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.

Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

* объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение официальных обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
* получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных официальных 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 официального обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении официальных обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Общий срок рассмотрения официальных письменных обращений граждан — тридцать дней со дня регистрации письменного обращения. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем медицинской организации не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления официального обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

Конечными результатами рассмотрения официального обращения являются:

* ответ на все поставленные в обращении 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.

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

*Приложение №3*

*к приказу ООО «Славянская клиника»*

*от 02.08.2021г. № 5*

**Досудебный (внесудебный) порядок**

**обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц**

**и сотрудников медицинской организации**

**1. Общие положения**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование

решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных

данных";

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение

прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия

(бездействие) сотрудников медицинской организации 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**

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской

помощи или отдельной медицинской услуги;

2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;

3) требование представления Пациентом или его законным представителем

документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено

действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой

медицинской помощи;

5) отказ в оказании медицинской помощи;

6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и

приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

8) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией

или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны

сотрудников медицинской организации;

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, осуществляющей медицинскую

деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую

медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и

сотрудников которой обжалуются;

2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или

сотрудника медицинской организации, 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 (бездействиях) медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;

5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель 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**

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных

представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию:

308010, Белгородская область, г. Белгород, ул. 1-ая Шоссейная, д. 34, тел./факс: +7 (4722) 35-77-17;

- электронной почтой в медицинскую организацию: [slavklinik@yandex.ru](mailto:slavklinik@yandex.ru);

- лично в медицинскую организацию: в рабочие дни с 10-00 до 17-00;

- по телефону: +7 (4722) 35-77-17.

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и

документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию

медицинской организации, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения

обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя

медицинской организации, 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.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование

решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации 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,

взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

- а также в иных формах.

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.

**6. Требования к размещению настоящего Порядка**

1.Настоящий Порядок размещается на информационных стендах медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в сети «Интернет».

2.Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства медицинской организации и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

**7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия)**

**должностных лиц и сотрудников медицинской организации**

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия)

должностных лиц медицинской организации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**8. Ответственность и контроль**

1. Должностные лица и сотрудники медицинской организации несут

ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

2. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет руководитель медицинской организацией.



С Л А В Я Н С К А Я К Л И Н И К А

Общество с ограниченной ответственностью

308010, г. Белгород, ул. 1-ая Шоссейная, 34. Тел/факс (4722) 35-77-17, ИНН 3123045913

Директору ООО «Славянская клиника» Мелихову Г. В. от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающей(го) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

электронная почта (E-mail):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ/ЖАЛОБА/ и т.д.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата Подпись Расшифровка подписи

