**УТВЕРЖДАЮ**

Управляющий ООО «Икс-Клиника»

ИП Шупик Н.В.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Шупик Н.В.

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_ года

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Икс-Клиника»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ООО «Икс-Клиника».

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется  
следующими нормативными правовыми актами:

* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-Ф3 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

1.4. К обращениям граждан относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы физических и юридических лиц, поступившие:

* непосредственно от заявителя;
* от сторонней организации;
* от государственных органов;
* через средства массовой информации и социальных сетей.

1.5. Ответственное лицо за ведение делопроизводства и соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан – директор по качеству и стандартам сервиса Гнатюк Н.В.

1.6. Для реализации прав граждан на обращение в медицинскую организацию 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.

1.7. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят:

* обращение гражданина;
* материалы по рассмотрению обращения;
* копия ответа заявителю.

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

1.9. Срок хранения дел по обращениям граждан в медицинской организации составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

Регистрация и учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в журнале регистрации и учета обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации и учета обращений граждан возлагается на директора по качеству и стандартам сервиса.

1.10. Журнал регистрации и учета обращений (Приложение 1)

В журнале регистрации и учета обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

* порядковый номер;
* дата поступления обращения, дата и номер регистрации;
* ФИО, телефон и адрес места жительства заявителя/наименование организации, направившей обращение;
* краткое содержание (повод) обращения;
* классификация (жалоба, заявление, обращение, благодарность);
* вид нарушения (качество, доступность, своевременность оказания медицинской помощи, качество сервиса и обслуживания)
* обоснованность обращения (обоснованно, не обоснованно, частично обоснованно)
* принятые меры;
* дата и номер регистрации ответа на обращение.

***Все поступившие в учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).***  
1.11. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

Работник медицинской организации, получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.  
Работник медицинской организации, 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.

1.12. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращение вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

1.13. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено медицинской организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель медицинской организации вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

1.14. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

1.15. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма медицинской организации и подписываются руководителем.  
В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.  
В случае если обращение поступило в медицинскую организацию в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.  
В случае, если обращение поступило в медицинскую организацию по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

1.16. По результатам рассмотрения жалоб в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств к виновным работникам принимаются меры в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

1.17. В учреждении не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.  
Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года предоставляются руководителю медицинской организации.

1.18. Устные обращения рассматриваются руководителем медицинской организации, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.

1.19. 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, руководитель медицинской организации принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

**II. Требования к порядку информирования граждан о приеме обращений**

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

* о почтовом и юридическом адресе медицинской организации;
* о номерах телефонов для справок, адресах электронной почты, адресах официального сайта медицинской организации;
* о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
* о графике личного приема граждан руководителем медицинской организации;
* об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций;
* о порядке рассмотрения обращения граждан.

2.3. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются в медицинскую организацию:

- в письменном виде в службу приема и размещения (служба портье) или почтой: 197738, г. Санкт-Петербург, Поселок Репино, Шоссе Приморское, дом 426 литера А, Пом. 27 Н; 191124, г. Санкт-Петербург, Очаковская, 6, ООО «Икс-Клиника»  
- лично: в службу приема и размещения (служба портье) круглосуточно (без выходных и без перерывов);  
- по телефону: 8 800 551 14 37.  
- по электронной почте: [office@x-clinic.ru](mailto:office@x-clinic.ru).

**III. Прием обращений граждан.**

3.1. Прием письменных обращений осуществляется через службу приема и размещения (служба портье) круглосуточно (без выходных и перерывов)

3.2. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, осуществляется по адресу: 197738, г. Санкт-Петербург, Поселок Репино, Шоссе Приморское, дом 426 литера А. Пом 27 Н.; 191124, г. Санкт-Петербург, Очаковская, 6, ООО «Икс-Клиника»

3.3. Прием устных обращений (лично) осуществляется через службу приема и размещения (служба портье) круглосуточно (без выходных и перерывов).

В случае возникновения конфликтных или иных, требующих **немедленного** рассмотрения, ситуаций, связанных с вопросами оказания медицинской помощи, сервиса и качества обслуживания, гражданин имеет право обратиться с устным или письменным обращением в службу портье, врачу или другому сотруднику клиники в любое удобное для него время (работа службы портье круглосуточная без перерывов и выходных) с требованием личного приема руководства клиники. По телефонному звонку согласовывается время встречи руководителя (главный врач или другого уполномоченного должностного лица) и пациента в день обращения пациента. О времени и месте встречи пациент информируется службой портье.

3.4. Прием устных обращений по телефону осуществляется через службу приема и размещения (служба портье) круглосуточно (без выходных и перерывов на обед) по телефону: 8 800 551 14 37.

3.5. Прием электронных обращений осуществляется по электронной почте:

office@x-clinic.ru.

3.6. Информирование заявителей (в случае обращения) в части факта поступления обращения осуществляет лицо, ответственное за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан.

**IV. Учет и регистрация обращений**

4.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, регистрируются в день их поступления в журнале регистрации и учета обращения граждан.

4.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

При этом обращения, содержащие сообщения о готовящихся или совершенных противоправных деяниях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы.

4.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи невскрытыми для отправления адресату.

Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

4.4. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления, регистрационный номер обращения и предварительный срок исполнения.

Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например, П-11, Л-5, С-2). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы «Кл» и «Ан».

Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа или на свободном месте лицевой стороны первого листа.

4.5. При поступлении писем, где указано о приложении документов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп «Получено без приложений», или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

4.6. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направляемые разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, С-5/1, С-5/2 и т.д.). Перед регистрацией письма проверяется наличие обращений от данного автора за текущий год.

4.7. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При повторном поступлении к нему подбирается имеющаяся переписка.

Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек остановленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых содержатся  
дополнительные сведения или новые вопросы, повторными не считаются, рассматриваются как первичные.

4.8. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельное дело и регистрируется отдельно.

4.9. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке.

Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы.

4.10. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

4.11. В случаях, когда в обращениях содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в семидневный срок в соответствующие ведомства направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители.

**V. Рассмотрение письменных обращений**

5.1. При получении письменного обращения гражданина служба приема и размещения (служба портье) передает полученное обращение лицу, ответственному за соблюдение порядка по рассмотрению обращения граждан.

5.2. По каждому письменному обращению не позднее чем в двухдневный срок лицом, ответственным за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, должно быть принято решение о принятии обращения к рассмотрению и проведена регистрация обращения в журнале регистрации и учета обращений.

5.3. Лицо, ответственное за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан, в соответствии с полученной информацией (обращением гражданина) связывается с руководителем соответствующего структурного подразделения, к компетенции которого относятся вопросы, поставленные в обращении, информирует о полученном обращении. Обеспечивая своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращения, лицо, ответственное за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников медицинской организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

5.4. По результатам рассмотрения обращения:

* подтверждается/не подтверждается факт (обоснованность) обращения и в случае подтверждения выявляются причины нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, а также вопросов, касающихся качества оказания медицинской помощи и стандартов сервиса;
* принимаются меры по решению возникшей проблемы и устранению причин, вызвавших обращение;
* осуществляется подготовка и направление ответа заявителю.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

Сокращение слов не допускается, за исключением принятых сокращений, в том числе в соответствии с учредительными документами. Должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам, и о мерах, принятых для устранения нарушений.

Ответы по обращениям подписывает руководитель медицинской организации. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы, номер служебного телефона лица, ответственного за соблюдение порядка по рассмотрению обращений.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступивших через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица либо лица, которое указано в обращении в качестве получателя ответа).

Отправление ответов без регистрации не допускается.

5.5. При необходимости (при недостаточности полномочий и компетенций руководителя (руководителей) структурного подразделения организуется комиссия во главе с руководителем медицинской организации (Управляющим и/или главным врачом) для обсуждения и принятия мер для решения возникшей проблемы.

5.6. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.7. В случае если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

5.8. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

5.9. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

5.10. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, проводится при обязательном участии врачебной комиссии медицинской организации.

**VI. Организация личного приема граждан.**

6.1. Прием граждан проводится руководителем учреждения здравоохранения и его заместителями или по поручению руководителя другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

6.2. Личный прием граждан руководителем медицинской организации или другими должностными лицами осуществляется по утвержденному графику.

6.3. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется предварительная запись на прием.

В случае возникновения конфликтных или иных, требующих **немедленного** рассмотрения, ситуаций, связанных с вопросами оказания медицинской помощи, сервиса и качества обслуживания, гражданин имеет право обратиться с устным или письменным обращением в службу портье, врачу или другому сотруднику клиники в любое удобное для него время (работа службы портье круглосуточная без перерывов и выходных) с требованием личного приема руководства клиники. По телефонному звонку согласовывается время встречи руководителя (главный врач или другого уполномоченного должностного лица) и пациента в день обращения пациента. О времени и месте встречи пациент информируется службой портье.

6.4. Устное обращение гражданина, обратившегося на личный прием, заносится в журнал регистрации и учета обращений граждан.

6.5. 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 в обращении вопросов.

6.6. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

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

6.8. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

**VII. Сроки рассмотрения обращений**

7.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение здравоохранения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

7.2. Ответы на обращения, содержащие требования потребителей в отношении ненадлежащего качества оказанных услуг, компенсации убытков, морального вреда подлежат рассмотрению в 10-дневный срок.

7.3. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен руководителем, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

7.4. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по существу обращений.

7.5. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению данной организации,  
пересылаются по принадлежности в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

7.6. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется  
сотрудником, на которого возложено ведение делопроизводства, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

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

- истечение срока исполнения обращения;  
- поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

**VIII. Работа с обращениями граждан, поступившими на официальный сайт ООО «Икс-Клиника»**

8.1. Обращения граждан, поступившие на сайт медицинской организации в разделе «вопрос-ответ», «отзыв», не являются официальными обращениями и не требуют регистрации в Журнале регистрации и учета обращений граждан, но требуют обязательного рассмотрения.

8.2. Рассмотрение обращений граждан, поступивших на сайт медицинской организации в разделе «вопрос-ответ», «отзыв», возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

8.3. Срок рассмотрения таких обращений – пять дней со дня поступления обращения.

8.4. Результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших на сайт медицинской организации «вопрос-ответ», «отзыв», в зависимости от волеизъявления заявителя публично размещаются на сайте или отправляются по электронной почте лицом, ответственным за рассмотрение обращения граждан.

**IX. Анкетирование.**

9.1. Оценка удовлетворенности пациентов оказываемой медицинской помощью и качеством сервиса осуществляется с помощью анкетирования.

9.2. Каждому пациенту, получающему санаторно-курортное лечение и оздоровительные услуги, перед выездом предлагается заполнить анкету, в которой пациент оценивает степень своей удовлетворенности медицинской службой (работа лечащих врачей, врачей-специалистов, среднего медицинского персонала), работой отдела бронирования, службы приема и размещения, клиниговой и технической службой и др.

9.3. В анкете предусмотрены отдельные пункты, оценивающие субъективный результат от лечения, пункт с отзывами и предложениями о работе клиники в целом.

9.4. Лицо, отвечающее за соблюдение порядка по обращению граждан, принимает заполненные анкеты, составляет сводный отчет о работе каждого структурного подразделения.

9.5. Еженедельно на общеклинической планерке в присутствии всех руководителей структурных подразделений и руководства клиники (Главный врач и Управляющий) проводится анализ полученной информации, обсуждение и принятие мер по улучшению качества медицинской помощи, качества сервиса и обслуживания.

Приложение 1.

Журнал регистрации и учета обращений

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Дата поступления обращения, дата и номер регистрации** | **ФИО, адрес, телефон обратившегося/**  **организации, направившей обращение** | **Краткое содержание обращения** | **Классификация: жалоба, заявление, обращение, благодарность** | **Вид нарушения (качество, доступность, своевременность оказания медицинской помощи, качество сервиса и обслуживания, др.)** | **Обоснован-**  **ность (обосновано,**  **не обосновано, частично обосновано)** | **Принятые меры** | **Дата и номер регистрации ответа на обращение** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |