

Утверждено приказом директора  
ООО «Санаторий «Зеленая роща»  
№ 86-17  
от «13» 04 2022 г.

## Положение по работе с обращениями (претензиями) граждан

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение по работе с обращениями граждан (далее - Положение) разработано в соответствии с

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулируемыми данные правоотношения.

1.2. Установленный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на жалобы и обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи.

1.3. Настоящее Положение устанавливает единые правила организации приема, учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля исполнения, организации приема граждан в ООО «Санаторий «Зеленая роща», в т.ч. порядок обработки обращений граждан о коррупции.

**Термины и определения, используемые в настоящем Положении:**

**Обращение гражданина** (далее – обращение) - направленные письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина.

**Предложение** - рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности учреждения.

**Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав в части получения медицинской помощи или сообщение о недостатках в работе ООО «Санаторий «Зеленая роща» и должностных лиц, либо их критика, либо сообщение об отказе от договора и просьба вернуть денежные средства.

**Жалоба/претензия** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав и интересов или законных интересов других лиц, равно как обращение гражданина по вопросам, связанным с качеством медицинской помощи.

**Консультация** - устные или письменные разъяснения должностных лиц ООО «Санаторий «Зеленая роща», основанные на нормативных правовых актах, по поводу обращения гражданина.

**Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно – распорядительные функции ООО «Санаторий «Зеленая роща».

**Медицинская организация** – ООО «Санаторий «Зеленая роща»

## **2. Права гражданина при рассмотрении обращения**

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

2.1.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.1.2. 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 охраняемую федеральным законом тайну.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

## **3. Письменные обращения**

3.1. Требования к письменному обращению:

3.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3.1.2. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.1.3. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит рассмотрению в порядке, установленным настоящим Положением.

3.1.4 Пациент или его законный представитель праве направить письменный запрос на ознакомление с медицинской документацией по форме, указанной в приложении к настоящему Положению.

3.1.5. Письменный запрос на ознакомление с медицинской документацией подается на имя руководителя.

Лицо, направившее запрос должно предоставить документы, подтверждающие личность и, при необходимости, родственные связи: паспорт, свидетельство о браке, свидетельство о рождении и т.п.

Лицо, направившее запрос, имеет право ознакомиться с медицинской картой, медицинским заключением, заключением медицинской комиссией в присутствии медицинского работника и получить копии документов.

Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в санатории имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации, в котором они пребывают.

При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема.

3.2. Способы направления письменных обращений.

3.2.1. Письменное обращение может быть направлено по почте либо нарочно в приемную директора медицинской организации (Корпус № 2).

3.2.2. При отсутствии прямого запрета в договоре, гражданин вправе направить обращение на электронную почту санатория по адресу [green-kurort@green-kurort.ru](mailto:green-kurort@green-kurort.ru), разместить сообщение на сайте санатория в разделе <https://green-kurort.ru/reviews/>, через социальные сети, либо в «Книге отзывов и предложений».

Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

#### **4. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан**

4.1. При поступлении письменного обращения в санаторий должностное лицо ответственное за прием обращений:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления;

- поступающие через почтовые отделения связи письменные сообщения граждан вскрываются и регистрируются в 3-х дневный срок с момента поступления. 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.

- при приеме обращения в форме электронного документа на адрес электронной почты санатория распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменного обращения, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресата и регистрирует в журнале регистрации обращений граждан.

4.2. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, либо с помощью средств, указанных в п. 3.2.1 настоящего положения, регистрируются в день их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб (Приложение 1). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

4.3. Лицо, ответственное за учет и обработку сообщений граждан, обеспечивает учет и прохождение документов в установленные сроки, информирует руководство о состоянии их исполнения.

4.4. Сообщения, направленные способами, указанными в п. 3.2.1 настоящего положения распечатываются (копируются) и регистрируются в 3-х дневный срок с момента поступления.

4.5. Письменное обращение направляется директору медицинской организации для предварительного рассмотрения обращения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

4.6. Повторные обращения регистрируются также как и первичные.

## **5. Порядок рассмотрения обращений граждан**

5.1. Обращения, поступившие в медицинскую организацию подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

5.2. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам санатория, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения санатория, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель санатория вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в медицинскую организацию. О данном решении структурное подразделение-исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

5.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

5.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5.7. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.8. По каждому обращению не позднее чем в 3-хдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению санатория;

- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

5.9. Полученные обращения передаются согласно указаниям директора исполнителям. При необходимости обращение рассматривается комиссией.

5.10. Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

5.11. Директор, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

5.12. В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета предложений, заявлений и жалоб делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

5.13. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности санатория, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности санатория.

5.14. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

5.15. Ответ на обращение готовится на бланке медицинской организации, регистрируется в установленном порядке.

5.16. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях отказа в удовлетворении просьб дается мотивированный ответ с разъяснением порядка их обжалования.

5.17. Ответ на обращение подписывается директором.

5.18. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения.

5.19. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращениями хранятся 5 лет.

## **6. Сроки рассмотрения обращений граждан**

6.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в медицинскую организацию.

6.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок не более 30 дней со дня регистрации. Директор санатория вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее 15 дней со дня их поступления.

Срок рассмотрения обращений граждан

6.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

6.4. Выступления и опубликованные в средствах массовой информации материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

## **7. Порядок и сроки рассмотрения претензий и требований граждан по устранению недостатков оказанной услуги**

7.1. Обращение гражданина по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, относится к компетенции врачебной комиссии по качеству санатория и рассматривается в порядке и сроки, установленные Положением о врачебной комиссии.

7.2. К отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, применяется законодательство о защите прав потребителей (Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

7.3. Требования гражданина об уменьшении цены за оказанную медицинскую услугу, оказанную в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной медицинской услуги, оказанной в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, третьими лицами, а также о возврате уплаченной за медицинскую услугу, оказанную в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" оказанных в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, подлежат удовлетворению **в десятидневный срок** со дня предъявления соответствующего требования при наличии положительного заключения Медицинской комиссии.

7.4. Обращение гражданина должно содержать описание медицинской услуги, сроки ее оказания, перечень конкретных фактов, которые гражданин расценивает как недостаток (-ки) оказанной услуги и требование.

7.5. Медицинская комиссия с целью проверки качества оказания медицинской помощи в проводит целевую экспертизу и дает заключение.

7.6. Сроки проведения проверки не должны превышать 10 дней с момента регистрации обращения.

7.7. О результатах проверки гражданину сообщается письменно.

7.8. В случае, если имущественные требования потребителя не удовлетворены в добровольном порядке, спор подлежит разрешению в рамках гражданского судопроизводства (п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации и п. 1 ст. 17 Закона).

Подготовка ответов на обращения граждан.

7.9. После рассмотрения директором санатория либо лицом, исполняющим его обязанности, поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение санатория согласно резолюции.

7.10. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в соответствующем структурном подразделении санатория:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов; Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.10. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его с заместителями директора координирующего вопросы, поставленные в обращении. Ответ на обращение оформляется на официальном бланке управления, и подписывается директором санатория либо лицом исполняющим его обязанности.

7.11. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

7.12. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

7.13. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

7.14. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

7.15. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Республики Башкортостан с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого



решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

7.16. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся отдельно.

Порядок хранения рассмотренных обращений.

7.16. Дела, формируемые по обращению граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

7.17. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

## **8. Книга жалоб и предложений**

8.1. Гражданин вправе направить обращение путем записи в Книге жалоб и предложений.

8.2. Обращения граждан, размещенные в Книге жалоб и предложений подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы.

8.3. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

8.4. При отсутствии информации об адресе, ответ на обращение размещается в Книге жалоб и предложений на той же странице, что и обращение.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Сотрудники санатория, получившие заявление для рассмотрения, обязаны принять меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, и устранению причин подачи обращения. При работе с обращениями, содержащими сведения, составляющие согласно ст. 61 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан врачебную тайну, исполнитель принимает меры, исключающие возможность для сторонних лиц, знакомиться и пользоваться этими материалами.

9.2. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием, консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

9.3. Контроль за сроками подготовки ответа на обращение гражданина, регистрацию и отправку ответа возлагается на лицо, ответственное за учет и обработку сообщения.

Приложение №1 к Положению по работе с обращениями (претензиями) граждан  
Директору ООО «Санаторий «Зеленая роща»  
Ф.Р. Байтерякову

Гр. \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Эл. Почта \_\_\_\_\_

### ПРЕТЕНЗИОННЫЙ Б ЛАНК

Я, \_\_\_\_\_,  
являясь пациентом санатория на основании договора № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_,  
хотел бы известить руководство медицинской организации о следующей возникшей ситуации:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Мне хотелось бы: (напишите, пожалуйста, каких действий со стороны медицинской организации вы ждете: ответа на вопрос, разъяснения ситуации, встречи с руководителем для переговоров, решения финансового вопроса т. д.) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Телефон, по которому можно со мной связаться: \_\_\_\_\_

Дата составления сообщения: \_\_\_\_\_

Подпись пациента либо законного представителя: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Информационное сообщение принято администратором

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ года. Копию получил. \_\_\_\_\_

(подпись пациента)

Приложение №2 к Положению по работе с обращениями (претензиями) граждан

Журнал регистрации обращений

№ п/п и дата поступления	ФИО	Адрес	Краткое содержание	Исполнитель	Роспись	Дата ответа