



Утверждаю
Генеральный директор
АО «ИНТЕРСЛУХ»
«30» мая 2025 года
Митьчакова Анастасия Сергеевна

Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан

1. Общие положения.

1.1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами РФ, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг.

1.2. Данный порядок регламентирует правила работы с обращениями и жалобами граждан в медицинской организации, в том числе правила учета, порядка и сроков рассмотрения, подготовки ответов на письменные претензии, хранение письменных обращений и материалов, включает правила деловой переписки и правила контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.3. Настоящий порядок распространяется на: письменные обращения, в т. ч. направленные по электронной почте, через сайт организации в сети «Интернет»; зафиксированные в книге отзывов; устные обращения на личном приеме, - является обязательным для всех работников организации.

1.4. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего законного представителя.

1.5. В целях реализации прав граждан 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.

1.6. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения информации в доступном для граждан месте на информационных стендах (Уголке потребителя) и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте <http://intersluch.ru/>, [intersluch.ru.pf](http://intersluch.ru/pf):

- о фамилии, имени, отчестве, должности, графике приема должностного лица организации, к которому граждане могут обратиться в случае возникновения претензии при оказании медицинской помощи, телефоне для записи на прием;
- об адресе электронной почты и сайте организации;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организации;
- о порядке подачи и рассмотрения обращений.

1.7. Установленный Порядок распространяется также на жалобы и обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи.

1.8. В случае участия в работе с обращением гражданина созданной в медицинской организации врачебной комиссии надлежит также руководствоваться действующим в организации Положением о врачебной комиссии.

2. Основные понятия, используемые в Порядке

2.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в медицинскую организацию.

2.2. Предложение – обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности медицинской организации.

2.3. Заявление – обращение, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи.

2.4. Жалоба – обращение, содержащее критику работы медицинской организации и (или) просьбу о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов (а равно прав свобод и законных интересов других лиц, в отношении которых гражданин выступает законным представителем).

- 2.5. Письменное обращение – обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в медицинскую организацию на бумажном носителе либо посредством электронных средств связи.
- 2.6. Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в Журнале регистрации обращений пациентов (в том числе во время личного приема граждан главным врачом медицинской организации).
- 2.7. Личный прием граждан – прием граждан главным врачом медицинской организации или уполномоченным им лицом, согласно утвержденному графику.
- 2.8. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований, в том числе с учетом положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Требования к письменному обращению:

3.2.1. Письменное обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем, – фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства/почтовый адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон и адрес электронной почты (по желанию).

3.2.2. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.

3.2.3. Обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом – доверенность, законный представитель несовершеннолетнего и т. п.).

3.2.4. В случае если обращение подается посредством электронных средств связи (факс, электронная почта и т. п.), оно должно удовлетворять требованиям, изложенным в пунктах 3.2.1–3.2.3 настоящего Порядка.

3.3. Требования к устному обращению:

3.3.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема граждан главным врачом медицинской организации или уполномоченным им лицом.

3.3.2. Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается, для внесения данной информации в Журнал регистрации обращений пациентов.

3.3.3. В случае если во время личного приема от гражданина поступает письменное обращение и (или) материалы, они подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений пациентов и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Порядком для письменных обращений.

3.4. При рассмотрении его обращения гражданин имеет следующие права:

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

3.4.2. 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, право доступа к которой у данного гражданина отсутствует.

3.4.3. Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4.4. Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

3.4.5. Обратиться 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.

3.5. Медицинская организация гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.6. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

4. Регистрация обращений

4.1. Все поступившие обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Журнале регистрации обращений пациентов лицом, уполномоченным на то приказом главного врача.

4.2. В Журнале регистрации обращений пациентов указываются:

4.2.1. Ф. И. О. гражданина, подавшего обращение.

4.2.2. Адрес гражданина, подавшего обращение, и другие контактные данные (при их наличии).

4.2.3. Дата поступления обращения.

4.2.4. Краткое содержание обращения (документов).

4.2.5. Результат рассмотрения.

4.2.6. Дата отправки (передачи) гражданину ответа на обращение.

4.2.7. Способ передачи ответа.

4.2.8. Лицо, подготовившее ответ на обращение (Ф. И. О. и должность лица, ответственного за рассмотрение).

4.3. В случае обнаружения отсутствия указанного в тексте обращения приложения об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

4.4. В случае приложения к обращению оригинала документа вместо копии или копии вместо оригинала, при расхождении этого факта с данными, указанными в тексте обращения, об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

4.5. Если обращение гражданина передано в медицинскую организацию в порядке исполнения государственной функции или переслано в ином порядке, то в Журнал регистрации дополнительно вносятся исходящий (регистрационный) номер и дата, отметка о форме и сроке исполнения.

4.6. При повторном обращении документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. При работе с повторными обращениями подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя, а также производится проверка по основаниям отказа в рассмотрении обращения гражданина в соответствие со ст. 10 ГК РФ, п. 5 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» — злоупотребление права на обращение, неоднократное получение письменных ответов на аналогичные обращения.

4.7. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько обращений по разным вопросам, каждое из них регистрируется и рассматривается самостоятельно.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Каждое письменное обращение передается главному врачу медицинской организации для предварительного рассмотрения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

5.2. По каждому обращению главный врач не позднее чем в двухдневный срок принимает одно из следующих решений:

5.2.1. Принять обращение к рассмотрению и передать его в работу лицу, ответственному за работу с обращениями пациентов, либо иному уполномоченному главным врачом лицу.

5.2.2. Оставить обращение без рассмотрения.

5.3. Не допускается направление обращения для дальнейшего рассмотрения тому должностному лицу, на действие которого гражданин приносит жалобу.

5.4. В случае поступления жалобы на главного врача, обращение подлежит рассмотрению Генеральным директором медицинской организации.

5.5. При регистрации обращению присваивается порядковый номер — он же регистрационный номер и дата поступления.

5.6. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, материалы по рассмотрению обращения и копия ответа заявителю.

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

5.8. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие фамилии и адреса заявителя, рассмотрению не подлежат. Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.9. Обращения рассматриваются по общим вопросам в течение 30 дней с даты регистрации обращения, по вопросам качества оказания медицинской помощи в течение 10 дней с момента регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, если для их исполнения указан другой срок. При необходимости срок рассмотрения может быть продлен, на 30 дней, о чем уведомляется заявитель.

5.10. Обращения, связанные с оказанием заявителю медицинской помощи, рассматриваются врачебной комиссией, организованной в соответствии с требованиями приказа Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н.

5.11. При рассмотрении обращения уполномоченное лицо обязано:

5.11.1. Внимательно разобраться в сути вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса.

5.11.2. Принять обоснованное решение по обращению.

5.11.3. Сообщить заявителю в письменной форме о решении, принятом по его обращению, с необходимым обоснованием.

5.11.4. В случае необходимости разъяснить порядок обжалования решения.

5.11.5. Обеспечить контроль за своевременным и правильным исполнением принятого по результатам обращения решения.

5.12. Для объективного рассмотрения обращения должностное лицо организации вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников медицинской организации, принимать другие меры.

5.13. Если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, должностное лицо организации принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

5.14. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации, то они не рассматриваются и об этом уведомляется заявитель.

5.15. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке медицинской организации, подписывается уполномоченным лицом, регистрируется и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.16. При наличии в тексте обращения контактного телефона гражданин уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать его лично при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в удобное для него время в пределах часов работы медицинской организации. При неявке гражданина за ответом либо при его отказе явиться за ним ответ на обращение направляется ему по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений граждан.

5.17. В случае необходимости проведения медицинской экспертизы или наличия иных факторов, делающих невозможным ответ по существу в установленный срок, заявителю направляется ответ с указанием сроков подготовки ответа по существу и обоснования отложения решения его вопроса.

5.18. 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Законным основанием для предоставления сведений, содержащих врачебную тайну, третьему лицу, в том числе после смерти пациента, является нотариальная доверенность на предоставление сведений, содержащих врачебную тайну, оформленная пациентом/сведения о степени родства с умершим (в случае запроса копии медицинской документации)/наличие ФИО Заявителя в информированном добровольном согласии.

6. Особенности рассмотрения письменных обращений, поступивших в электронной форме

6.1. Письменные обращения в электронной форме могут быть поданы посредством электронного сообщения через официальный сайт медицинской организации либо путем направления письменного обращения со всеми необходимыми данными на официальный электронный адрес медицинской организации.

6.2. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений применяется специализированное программное обеспечение на сайте медицинской организации, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. В случае не заполнения указанных реквизитов система программными

средствами информирует заявителя о невозможности принять его обращение.

6.3. При направлении письменного обращения на электронный адрес медицинской организации оно оформляется в порядке, установленном для письменных обращений.

6.4. Ответ на обращение пациента, представленное в форме электронного документа, направляется ему в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, только в случае указания прямой просьбы пациента об этом, во всех иных случаях ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении в целях сохранения сведений, составляющих врачебную тайну.

6.5. Лицо, ответственное за регистрацию обращений, поступивших в электронной форме, обязано внести полученное обращение в Журнал регистрации в день его поступления.

6.6. В случае если в обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отправляется уведомление

о регистрации обращения.

6.7. Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

7. Особенности ответа на обращения, оформленные с нарушением обязательных требований

7.1. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным пунктом 3.2 настоящего Порядка, не рассматриваются. В Журнале регистрации обращений пациентов при этом делается отметка об отказе в рассмотрении обращения гражданина и краткое описание причин принятия такого решения.

7.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу медицинской организации, организация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то данное очередное обращение признается безосновательным, и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. Заявитель уведомляется о принятом решении.

7.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

7.7. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, также являются указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи.

8. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов

8.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется лицом, уполномоченным на то главным врачом медицинской организации, которое несет персональную ответственность за состояние делопроизводства и сохранность документов.

8.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела.

8.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в материалы по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

8.4. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

8.5. В случае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов они подшиваются к первому обращению.

8.6. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением в соответствии с п. 5.7 настоящего Порядка – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и настоящим Положением, возлагается на главного врача медицинской организации или уполномоченное им лицо.

9.2. Сотрудники медицинской организации, осуществляющие рассмотрение письменных обращений и личный прием граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений

9.3 Анализ поступивших обращений проводится каждый квартал в рамках организации системы внутреннего контроля качества в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности» уполномоченным лицом.

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

10. Правила и нормы деловой переписки.

10.1. Письмо следует начинать с вежливого приветствия адресата. В конце приветствия принято ставить восклицательный знак.

10.2. В письме рекомендуется придерживаться нейтрального тона.

10.3. В письме необходимо четко и кратко излагать существо дела, соблюдая точность изложения фактов.

10.4. Если письмо содержит несколько вопросов, то рекомендуется его структурировать.

10.5. Письмо юридического лица излагается:

10.5.1. от третьего лица единственного числа, например, «организация уведомляет»;

10.5.2. от первого лица множественного числа, например, «сообщаем»;

10.5.3. от первого лица единственного числа, например, «прошу».

10.6. При обращении к одному человеку местоимение «вы» следует писать с большой буквы.

10.7. В письме запрещается:

10.7.1. отправлять какую-либо информацию, вредящую репутации организации;

10.7.2. предоставлять информацию, вводящую граждан (пациентов) в заблуждение;

10.7.3. сообщать информацию, содержащую коммерческую, врачебную и иную охраняемую законом тайну;

10.7.4. сообщать информацию, касающуюся личных (персональных) данных.