

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в ООО «ЦЕНТР ЭКО» г. Ставрополь

I. Общие положения

Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) устанавливает правила приема, учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан в ООО «ЦЕНТР ЭКО» (далее – медицинская организация).

Порядок регламентирует процедуру рассмотрения обращений граждан, поступивших в ООО «ЦЕНТР ЭКО», за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

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

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения граждан, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

II. Термины, используемые в Порядке.

Граждане – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства;

обращение гражданина – поступившее в ООО «ЦЕНТР ЭКО» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, зафиксированное по правилам, определенным настоящим Порядком;

предложение – обращение гражданина, содержащее рекомендации по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности ООО «ЦЕНТР ЭКО»;

заявление – обращение гражданина, содержащее просьбу о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ООО «ЦЕНТР ЭКО» и должностных лиц, либо критика деятельности ООО «ЦЕНТР ЭКО» или должностных лиц;

жалоба – обращение гражданина, содержащее просьбу о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ООО «ЦЕНТР ЭКО»;

персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

оператор – государственный орган, муниципальный орган, юридическое или физическое лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующие и (или) осуществляющие обработку персональных данных, а также определяющие цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными;

обработка персональных данных - любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;

субъект персональных данных принимает решение о представлении его персональных данных и дает согласие на их обработку свободно, своей волей и в своем интересе. Согласие на обработку персональных данных должно быть конкретным, информированным и сознательным;

согласие на обработку персональных данных может быть дано субъектом персональных данных или его представителем в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме, если иное не установлено федеральным законом (ч. 1 ст. 9 Закона № 152-ФЗ);

обработка специальных категорий персональных данных, касающихся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья, интимной жизни, не допускается, за исключением случаев, предусмотренных ч. 2 ст. 10 Закона № 152-ФЗ (ч. 1 ст. 10 Закона № 152-ФЗ);

обработка указанных специальных категорий персональных данных допускается в том числе в случаях, если субъект персональных данных дал согласие в письменной форме на обработку своих персональных данных (п. 1 ч. 2 ст. 10 Закона № 152-ФЗ);

в случаях, предусмотренных федеральным законом, обработка

персональных данных осуществляется только с согласия в письменной форме субъекта персональных данных. равнозначным содержащему собственноручную подпись субъекта персональных данных согласию в письменной форме на бумажном носителе признается согласие в форме электронного документа, подписанного в соответствии с федеральным законом электронной подписью (ч. 4 ст. 9 Закона № 152-ФЗ);

информация в электронной форме, подписанная простой электронной подписью или неквалифицированной электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, в случаях, установленных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами или соглашением между участниками электронного взаимодействия;

нормативные правовые акты и соглашения между участниками электронного взаимодействия, устанавливающие случаи признания электронных документов, подписанных неквалифицированной электронной подписью, равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью, должны предусматривать порядок проверки электронной подписи (ч. 2 ст. 6 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»).

III. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

В соответствии с действующим законодательством, при рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (далее – по принадлежности);

обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением его обращения в установленном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в суд;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Согласно законодательству Российской Федерации, запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности

медицинской организации и (или) его должностных лиц в целях восстановления и (или) защиты своих прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, подписанного в соответствии с федеральным законом электронной подписью, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Порядок и сроки представления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (ч. 5 ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

IV. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

На официальном сайте ООО «ЦЕНТР ЭКО» и на информационных стендах должна быть размещена следующая информация:

место нахождения медицинской организации, почтовый адрес медицинской организации включающий в себя: *индекс, регион, населенный пункт (город/село), улицу, номер дома;*

адрес официального сайта медицинской организации;

номера телефонов для справок по обращениям граждан, телефон горячей линии (при наличии), адреса электронной почты для приёма обращений граждан;

график приема граждан;

сведения о месте регистрации письменных обращении при личном обращении гражданина в медицинскую организацию;

форма (бланк) обращения;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;

извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в медицинскую организацию.

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

лично в медицинскую организацию;
по телефону;
в письменном виде почтой в медицинскую организацию;
по электронной почте в медицинскую организацию.

V. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений.

Письменные обращения, поступившие в ООО «ЦЕНТР ЭКО» в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Прием и регистрация поступивших письменных обращений граждан осуществляется врачом – эпидемиологом.

Все письменные обращения регистрируются с момента поступления – до трех дней.

Письменное обращение гражданина должно соответствовать требованиям Федерального закона: должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства, работы или учебы. Письменное обращение может содержать иную контактную информацию. В случае необходимости к письменному обращению могут быть приложены подтверждающие документы и материалы либо их копии.

Обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит, но подлежит регистрации в установленном порядке, ответ на такое обращение не дается.

Анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем, или совершившем, подлежит направлению в органы прокуратуры или правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и это обращение не подлежит переадресации по принадлежности, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Письменное обращение передается заместителю управляющего по медицинской части ООО «ЦЕНТР ЭКО» для предварительного рассмотрения, принятия решения и наложения резолюции по обращению.

По каждому обращению заместителем управляющего по медицинской части ООО «ЦЕНТР ЭКО» в течение трех рабочих дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о переадресации по принадлежности, если вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к компетенции ООО «ЦЕНТР ЭКО»;

об оставлении обращения без рассмотрения.

После предварительного рассмотрения обращение гражданина с резолюцией Заместитель управляющего по медицинской части ООО «ЦЕНТР ЭКО» направляется исполнителю для подготовки ответа.

Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ООО «ЦЕНТР ЭКО», и поступившие от заявителя подлинные документы передаются для рассмотрения по принадлежности не позднее, чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителя.

В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции ООО «ЦЕНТР ЭКО», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению иными государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, не позднее чем в семидневный срок в вышеуказанные инстанции направляется копия обращения, о чем извещается заявитель.

В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции ООО «ЦЕНТР ЭКО», содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем, или совершившем, ООО «ЦЕНТР ЭКО» в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения передает его копию в органы прокуратуры или правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией, и рассматривает обращение, по существу вопроса.

Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены заместителем управляющего по медицинской части ООО «ЦЕНТР ЭКО» не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

Работник, получивший обращение для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, выявлению причин его подачи, подготовке ответа и, при необходимости, формированию предложений по устранению причин.

Ответ на обращение готовится на бланке ООО «ЦЕНТР ЭКО» и регистрируется в журнале регистрации обращений врачом – эпидемиологом ООО «ЦЕНТР ЭКО».

Гражданину сообщается о решении, принятом по его обращению, в том числе в случае признания обращения необоснованным, с разъяснением порядка его обжалования.

Ответ на обращение подписывается заместителем управляющего по медицинской части ООО «ЦЕНТР ЭКО».

Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются прилагающийся к обращению пакет подлинных документов, если таковые имеются.

Материалы ООО «ЦЕНТР ЭКО», а также сторонних организаций,

поступившие в ООО «ЦЕНТР ЭКО», в рамках рассмотрения обращения гражданина, содержащие информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителю не предоставляются. Документы иного характера могут быть представлены заявителю по письменному запросу.

Ответ на обращение, поступившее в ООО «ЦЕНТР ЭКО», направляется по адресу, указанному заявителем.

Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются врачом – эпидемиологом в дела в соответствии со сводной Номенклатурой дел конфиденциального характера.

VI. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

Обращение гражданина считается рассмотренным, если по всем вопросам, фактам и доводам, изложенным в обращении, приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, в соответствии с действующим законодательством.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ООО «ЦЕНТР ЭКО» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее ООО «ЦЕНТР ЭКО» давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заместитель управляющего по медицинской части вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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 по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

При обращении граждан по каналам электронной связи, информация в электронной форме, подписанная простой электронной подписью или неквалифицированной электронной подписью, признается электронным

документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, в случаях, установленных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами или соглашением между участниками электронного взаимодействия. Нормативные правовые акты и соглашения между участниками электронного взаимодействия, устанавливающие случаи признания электронных документов, подписанных неквалифицированной электронной подписью, равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью, должны предусматривать порядок проверки электронной подписи (ч. 2 ст. 6 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»).

Если между сторонами не заключалось соглашение о порядке электронного документооборота и порядке проверки электронной подписи, то на основании направленного на электронную почту медицинской организации заявления, копии заключений из первичной медицинской документации пациента, не предоставляются. Представить запрашиваемые на электронную почту документы можно только на основании письменного заявления или если возможность направления сведений о состоянии здоровья пациента предусмотрена в договоре об оказании медицинских услуг. В письменном заявлении или договоре должно быть точно указано, какие конкретно виды информации о состоянии здоровья пациента могут быть направлены на электронную почту, и адрес почты. Исходя из вышеизложенного, заявление предоставляется лично или в электронном виде подписано электронной подписью (далее – ЭП) при наличии порядка ее проверки или по ЭП через единый портал.

VII. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан.

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию;
- лично в медицинскую организацию;
- в устной форме по телефону.

При рассмотрении обращения медицинская организация не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

В обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии), 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 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;

документ, подтверждающий опеку/попечительство.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

VIII. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Основаниями для отказа в рассмотрении обращения являются:

в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

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 по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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 безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи

жалобы).

IX. Обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений граждан.

Должностные лица медицинской организации обязаны обеспечить:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (в том числе Врачебной комиссии);

получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных 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 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 обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

четкость в изложении информации;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

X. Личный прием граждан в медицинской организации

Личный прием граждан осуществляется заместителем управляющего по медицинской части, в соответствии с графиком приема граждан.

В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, прием данного гражданина осуществляется представителем руководства медицинской организации в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

Подготовка документов для приема граждан руководителем медицинской организации и (или) его заместителями возлагается на начальников структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет 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.

Устные обращения гражданина регистрируются. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами из карточки личного приема граждан, заполненной руководством медицинской организации, непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата обращения (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале.

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 письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации осуществляются соответствующим структурным подразделением медицинской организации (уполномоченным лицом), ответственным за работу с обращениями граждан.

Организация приема граждан осуществляется в местах (кабинетах), учитывающих необходимость обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

Места должны быть оборудованы телефонным аппаратом и справочником служебных телефонов сотрудников медицинской организации.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

XI. Результаты рассмотрения обращений граждан.

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресации обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения 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.

XII. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию.

По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и

устные обращения, по видам и типам обращений.

В рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности с целью подготовки и проведения корректирующих мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

Заместители руководителя медицинской организации обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений граждан;

количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Отдел (уполномоченное лицо) по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности организует учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, а также обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

Статистический отчет и аналитическая записка доводятся до сведения заместителем управляющего по медицинской части с целью принятия управленческих решений.