

«Утверждаю»

Директор ООО «ЛорКлиника»

\_\_\_\_\_ Осипова А.Л.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ГРАЖДАН  
В ООО «ЛорКлиника»**

г. Тамбов

2023 г.

## **1 Область применения**

1.1 Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб граждан в ООО «ЛорКлиника» (далее — медицинская организация) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения и жалобы, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и жалобы граждан.

1.2 Настоящий Порядок размещается для всеобщего ознакомления на информационном стенде медицинской организации, на сайте Учреждения в сети «Интернет».

## **2 Нормативные ссылки**

Рассмотрение обращений и жалоб граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

Закон Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 04.08.2023 г.);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. от 05.12.2022 г.);

Закон Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. от 29.12.2022 г.);

Закон Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в ред. от 24.07.2023 г.);

Закон Российской Федерации от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (в ред. от 19.12.2023 г.);

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ (в ред. от 24.06.2023 г.);

Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" (в ред. от 06.02.2023 г.).

## **3 Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений и жалоб**

3.1 Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ООО «ЛорКлиника» в сети Интернет.

3.2 Местонахождение ООО «ЛорКлиника» - 392024 г. Тамбов, ул. Рылеева, д. 75, корп.3, пом. № 87.

3.3 Адрес электронной почты ООО «ЛорКлиника»: [lortambov@yandex.ru](mailto:lortambov@yandex.ru)

3.4 Официальный сайт ООО «ЛорКлиника»: <https://lor-tambov.ru/>

3.5 Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 392024 г. Тамбов, ул. Рылеева, д. 75, корп.3, пом. № 87.

3.6 На официальном сайте <https://lor-tambov.ru/>, на информационных стендах в ООО «ЛорКлиника» размещена следующая информация:

место нахождения медицинской организации;

номер телефона для справок, адрес электронной почты, адрес

официального сайта медицинской организации;

настоящий Порядок.

3.7 Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб Вы можете обратиться в ООО «ЛорКлиника»:

лично (по предварительной записи),

по телефону (4752) 51 15 68,

в письменном виде почтой,

электронной почтой на адрес [lortambov@yandex.ru](mailto:lortambov@yandex.ru)

на все Ваши вопросы ответит директор Осипова Алла Леонидовна в будние рабочие дни с 9.00 до 16.00.

#### **4 Срок рассмотрения обращения и жалоб**

4.1 Срок регистрации письменных обращений и жалоб с момента поступления – не более одного дня.

4.2 Письменные обращения и жалобы граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ООО «ЛорКлиника», в срок до пяти дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3 В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в соответствующие организации или органы.

4.4 Общий срок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан – 30 (тридцать) дней со дня регистрации.

4.5 В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6 При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинской организации, осуществляющий информирование, даёт 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.

#### **5 Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан**

5.1 Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение или жалоба гражданина.

5.2 Заявитель указывает:

наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

суть обращения или жалобы;

личную подпись и дату.

5.3 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.

5.4 В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.5 Обращение, поступившее в ООО «ЛорКлиника», подлежит обязательному приёму.

## **6 Основания для направления обращения или жалобы**

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

нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;

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

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

отказ в оказании медицинской помощи;

неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации.

## **7 Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

Основанием для отказа в рассмотрении обращения или жалобы станет то, что:

не указаны фамилия гражданина, направившего обращение;

не указан 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. Такое 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, в этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

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, при этом 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).

## **8 Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений и жалоб**

8.1 Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:  
представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8.2 Должностные лица ООО «ЛорКлиника» обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

уведомление гражданина о направлении его обращения или жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.3 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.

8.4 Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений или жалоб в ООО «ЛорКлиника» 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 и жалоб.

8.5 Гражданин по желанию может направить обращение или жалобы на официальный адрес электронной почты: [lortambov@yandex.ru](mailto:lortambov@yandex.ru).

8.6 ООО «ЛорКлиника» обеспечивает представление заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения.

## **9 Личный приём граждан в ООО «ЛорКлиника»**

9.1 Личный приём граждан осуществляется директором ООО «ЛорКлиника» по предварительной договорённости, осуществляемой либо по телефону, либо при личном обращении в медицинскую организацию в будние рабочие дни.

9.2 В случае обращения гражданина к руководству ООО «ЛорКлиника» по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время без предварительной договорённости.

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

9.4 Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов.

9.5 Регистрация обращений и жалоб граждан, в том числе поступивших по электронной почте, производится по мере их поступления в течение одного рабочего дня.

9.6 При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

9.7 Повторными считаются обращения, поступившие в ООО «ЛорКлиника» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

9.8 Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

9.9 По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, должно быть принято одно из следующих решений о:

принятии обращения к рассмотрению;

передаче на рассмотрение сотрудникам медицинской организации;

направлении в другие организации и учреждения;

приобщении к ранее поступившему обращению;

сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

сообщении гражданину о прекращении переписки.

9.10 Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.11 Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

9.12 Все обращения и жалобы, поступившие в ООО «ЛорКлиника», подлежат обязательному рассмотрению. Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.13 Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

9.14 В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

9.15 Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

9.16 Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

9.17 Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

9.18 Какие-либо изменения в содержание ответа могут быть внесены только по согласованию с директором ООО «ЛорКлиника».

9.19 Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования, и указано общее количество листов приложения.

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

9.21 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.

9.22 Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе исходящих писем ООО «ЛорКлиника».

9.23 Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

9.24 Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

9.25 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 указанному почтовому адресу.

## **10 Результаты рассмотрения обращений граждан в ООО «ЛорКлиника»**

10.1 Конечным результатом рассмотрения обращения или жалобы является:

ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании 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.

10.2 Удовлетворение обращения или жалобы гражданина или его законного представителя может быть в форме:

повторного оказания медицинской услуги;

привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения;

отмены принятого решения, исправления допущенных ООО «ЛорКлиника» опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;

возврата пациенту или его законному представителю денежных средств.

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

## **11 Анализ обращений, поступивших в ООО «ЛорКлиника»**

11.1 В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, директор осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в ООО «ЛорКлиника»:

количество и характер рассмотренных обращений граждан;

количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

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

11.2 Директор организуют учет и анализ вопросов, и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

## 12 Организация контроля за исполнением настоящего Порядка

12.1 Контроль за рассмотрением обращений и жалоб осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

12.2 Контроль за исполнением обращений граждан включает:  
постановку поручений по исполнению обращений на контроль;  
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;  
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;  
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;  
снятие обращений с контроля.

12.3 Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется директором.

12.4 Директор осуществляют особый контроль за исполнением обращений, поступивших в ООО «ЛорКлиника» из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения.

12.5 Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или в контролирующий орган.

12.6 Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

12.7 Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на директора.

12.8 Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан является:

истечение срока исполнения обращения;  
поступление в ООО «ЛорКлиника» обращений и жалоб граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

12.9 Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

12.10 Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.11 Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет директор ООО «ЛорКлиника».