ООО «БИОМЕХАНИКА»

ИНН 2538137101

690039, г. Владивосток, Народный пр-кт, дом № 11Б

Тел. 2000-148

Медицинская лицензия ЛО41-01023-25/00328579  от 07.03.2023 г.

 15.05.2023 г. г. Владивосток № 4-м

**ПРИКАЗ**

**Об утверждении Порядка** **рассмотрения обращений**

**граждан ООО «БИОМЕХАНИКА»**

В целях организации работы по работе с обращениями граждан и повышения качества оказания медицинских услуг в Центре реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА», в рамках реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить

1.1. порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в Центр реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА» (приложение №1);

1.2. график личного приема граждан руководителей Центра реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА» (раздел VI, приложения №1);

1. Назначить ответственным лицом за регистрацию входящих, исходящих обращений в письменной и электронной форме, поступивших в Центр реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА» - Торжкову Татьяну Сергеевну.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач Е.Б. Никитина

 Приложение №1

к приказу №4-м от 15.05.2023

**Порядок рассмотрения обращений граждан ООО «БИОМЕХАНИКА»**

**I. Общие положения**

1. Настоящее порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок), поступающих в Центр реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА» разработан в соответствии:

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 21.11.2011 г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

2. Настоящим Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией прав граждан, являющихся потребителями медицинских услуг (официальными представителями потребителей медицинских услуг), потенциальными потребители медицинских услуг в ООО «БИОМЕХАНИКА», в виде обращение в устной, письменной или электронной форме.

3. В Центре реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА» обязательному рассмотрению подлежат индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающие в письменной, электронной форме (на электронную почту, официальный сайт Медицинской организации), или в форме устного личного обращения во время личного приема одного из руководителей.

4. Лица, назначенные ответственными за рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений граждан, поступивших в Центр реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА».

5. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении.

6. Работники, допустившие нарушение данного Порядка, несут дисциплинарную, административную и гражданско-правовую ответственность.

В рамках настоящего Порядка используются следующие основные термины:

**обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в ООО «БИОМЕХАНИКА» в письменной или электронной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ООО «БИОМЕХАНИКА», в том числе по организации клинического процесса, сервиса, расширению спектра услуг, развитию общественных отношений, иные пожелания по работе медицинской организации в целом;

**заявление** - просьба гражданина 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 должностных лиц и работников ООО «БИОМЕХАНИКА».

**жалоба** - просьба гражданина 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 организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ООО «БИОМЕХАНИКА».

**II. Прием и регистрация письменных обращений**

1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ);

2. Обращения оформляются гражданами в произвольной форме, в том числе о предоставлении медицинских документов и их копий, выписок из медицинской документации, справок о налоговом вычете и др.

Дополнительно к некоторым обращениям/запросам должно быть подписано согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» по установленной форме в ООО «БИОМЕХАНИКА» (согласие на передачу персональных данных третей стороне).

3. Письменные обращения поступают в ООО «БИОМЕХАНИКА»:

- через официальный сайт ООО «БИОМЕХАНИКА» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://bio-med.expert/>;

- почтовым отправлением по адресу: 690014, Приморский край, г. Владивосток, Народный проспект, д. 11 – Б;

- по электронной почте info@bio-med.expert (интернет – обращения);

- посредством внесения записей в Книгу отзывов и предложений.

4. Интернет – обращения распечатываются на бумажном носителе и дальнейшая работа с ними введется как с письменными обращениями, в соответствии требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» и настоящего порядка.

5. Прием обращений осуществляют уполномоченные лица в соответствии с графиком работы.

6. Регистрация поступившего обращения осуществляется в течение 3-х дней.

7. Прошедшие регистрацию обращения граждан в течение 1-2-х дней направляются главному врачу и заместителю главного врача для рассмотрения и подготовки ответа.

8. В зависимости от поставленных в обращении вопросов, к ответу на обращение могут привлекаться врачи-специалисты и средние медицинские работники Центра реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА».

9. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию ООО «БИОМЕХАНИКА» должны в течение **7 (семи) дней** со дня регистрации направляться в соответствующий орган, в компетенцию которого, входит решение, поставленных в обращении вопросов.

10. Запрещается перенаправлять жалобу на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, действие (бездействие) которых, обжалуется.

11. При отсутствии возможности перенаправления обращения в соответствии с пунктом 9, подготавливается ответ с разъяснением права гражданина обратиться по данному вопросу в установленном порядке в суд

**III. Порядок рассмотрения обращений**

1. Письменный ответ уполномоченным работником Центра реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА» направляется пациенту на его обращение в письменном виде, направленное посредством почтовой связи, в электронном виде и предоставленное гражданином при личном обращении.

2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

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

4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников ООО «БИОМЕХАНИКА», а также членов их семьи, в соответствии с действующим законодательством допускается оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8. В случае поступления в ООО «БИОМЕХАНИКА» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

9. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10. Ответ на письменное обращение должен содержать:

- дату документа;

- регистрационный номер документа;

- сведения об адресате (фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) получателя, почтовый адрес/адрес электронной почты, указанный в обращении);

- текст документа (содержит ответы на все, поставленные вопросы или пояснения, по каким причинам и в соответствии с какими нормативно-правовыми актами, на поставленный вопрос, ответ дать не представляется возможным; при необходимости с приложением документов, с указанием в конце текста документа количество их страниц и количество прилагаемых экземпляров);

- подпись должностного лица, подписавшего документ, расшифровка подписи (фамилия и инициалы);

- отметку об исполнителе (фамилия, инициалы, номер его контактного телефона или номер телефона медицинской организации/администратора, для соединения с исполнителем документа).

Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур, шрифт Times New Roman, размер шрифта 14. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

Ответ на обращение подписывается директором ООО «БИОМЕХАНИКА» (и.о. директора), главным врачом, либо уполномоченным на то лицом.

Ответ, на обращение, поступившего в электронном виде, направляется в сканированном виде на адрес электронной почты, указанной в обращении.

10. Ответ на запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) или выписок из них должен содержать:

- дату документа;

- регистрационный номер документа;

- сведения об адресате (фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) получателя, почтовый адрес/адрес электронной почты, указанный в запросе);

- текст документа (информация о предоставлении медицинских документов (их копий) или выписок из них с указанием наименования, реквизитов, количества страниц и экземпляров в отношении каждого такого документа);

- подпись и расшифровку (фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего документ);

- отметку об исполнителе (фамилия, инициалы и контактный номер его телефона).

Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациенту.

Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме с оформлением штампа ООО «БИОМЕХАНИКА», заверяется печатью лечащего врача или печатью ООО «БИОМЕХАНИКА», подписью лечащего врача или уполномоченного лица.

Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии и инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью (при наличии) врача или ООО «БИОМЕХАНИКА».

Ответ на запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) или выписок из них направляется способом, указанным пациентом (его законным представителем) почтовым отправлением или по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии технической возможности наличия защищенного канала связи).

Медицинские документы (их копии) или выписки из них, иные документы, содержащие охраняемые законом тайну, направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по почтовому адресату, сообщенному гражданином в ответе, на соответствующий запрос уполномоченного лица Центра реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА».

При личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель должен предъявить документ, удостоверяющий личность; законный представитель пациента дополнительно должен предъявить документ, подтверждающий его статус.

Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале приема запросов и выдачи медицинских документов (их копия) и выписок из них, которая должна содержать:

- сведения о пациенте (фамилия, имя. отчество (при наличии); реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; адрес места жительства (пребывания); номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии));

- в случае обращения от имени пациента его законного представителя – сведения о законном представителе (фамилия, имя. отчество (при наличии); реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя; адрес места жительства (пребывания); номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии), реквизиты документа, подтверждающего его статус);

- дату подачи запроса и дату выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них или дату направления медицинских документов (их копий) и выписок из них по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии защищенного канала связи), адрес электронной почты пациента или его законного представителя;

- наименование выданного документа с указанием его типа: оригинал, копия, выписка (в случае выдачи копий медицинских документов и выписок из них указывается период времени, за который они выданы);

- подпись пациента либо его законного представителя о получении медицинских документов (их копий0 и выписок из них (за исключением случаев направления медицинских документов (их копий) и выписок из них заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении);

- сведения о медицинском работнике, который произвел выдачу (направление) медицинских документов (их копий) и выписок из них (фамилия, инициалы, должность), и его подпись.

11. Обращение, запрос считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и, в установленные сроки гражданину, направившему обращение, запрос, дан ответ, предоставлены запрошенные медицинские документы (их копии) или выписки из них.

**IV. Сроки рассмотрения обращения граждан**

1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу в ООО «БИОМЕХАНИКА» в соответствии с его компетенцией, рассматривается и направляется ответ в течение **30 (тридцати) дней** со дня его регистрации, за исключением запроса, поступившего в установленном порядке, от государственного органа, органа местного самоуправления, с целью предоставления пояснений, копий документов (не составляющих в них информацию о тайне, охраняемой законом) - в течение **15 (пятнадцати)** дней.
2. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них по запросу пациента (его законного представителя) – **30 (тридцать)** дней.
3. Ответ по обращению по вопросам качества организации амбулаторного приёма (за исключением жалоб) – составляет **10 (десять)** дней со дня регистрации.
4. В исключительных случаях, а также в случае направления уполномоченным лицом ООО «БИОМЕХАНИКА» в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в организации государственного и частного уровня (должностным лицам), срок рассмотрения и ответа на обращение может быть продлен не более, чем на 30 (тридцать) дней, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его обращения.

**V. Книга отзывов и предложений (жалобная книга)**

1. Книга отзывов и предложений (жалобная книга) Центра реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА» является инструментом обратной связи с пациентами и посетителями Центра и предназначена для быстрого реагирования на любые обращения граждан.
2. Книга отзывов и предложений (жалобная книга) Центра реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА» размещена на информационной доске в холле, рядом со стойкой администратора.
3. Книга отзывов и предложений (жалобная книга) предоставляется по первому требованию пациент или посетителя ООО «БИОМЕХАНИКА».
4. Обращение гражданина, оставленное в Книге отзывов и предложений (жалобной книге) не подлежит дополнительной регистрации.
5. Лицом, ответственным за контроль поступления обращений (заявлений) граждан, является дежурный администратор, который в свою очередь в течение 24-х часов предоставляет информацию о поступлении обращений (заявлений) в Книгу отзывов и предложений (жалобную книгу) ответственному лицу (Т.С. Торжкова) и заместителю главного врача Центра реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА» (Н.Р. Воронова).
6. Обязанность за ежемесячный контроль, правильность ведения Книги отзывов и предложений (жалобной книги), за своевременность предоставления ответов на обращения граждан, а также за архивацию Книги жалоб и предложений (жалобной книги) и замену по ее окончанию возложена на Т.С. Торжкову.

**VI. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в Центре реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА» осуществляется директором и уполномоченными лицами из числа администрации медицинского центра в следующем порядке:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Должность, фамилия | Дни и часы приема граждан | Место приема и контактный телефон |
| 1. | Директор - Самсонова Юлия Александровна | понедельник 10-00 – 12-00 | г. Владивосток, Народный проспект, д. 11 – Б; тел. 8(423)2000-148 |
| 2. | Главный врач – Никитина Елена Борисовна | пятница17-00 – 18-00 | г. Владивосток, Народный проспект, д. 11 – Б; тел. 8(423)2000-148 |
| 3. | Заместитель главного врача – Воронова Наталия Романовна | среда11-00 – 12-00 | г. Владивосток, Народный проспект, д. 11 – Б; тел. 8(423)2000-148 |

При необходимости, для решения вопросов, поднятых гражданином, привлекаются работники Центра реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА», в компетенцию которых, входит рассматриваемый вопрос.

1. При личном приеме, гражданином предоставляется документ, удостоверяющий личность.
2. В случае, если изложенные гражданином факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ, при согласии гражданина, дается в устной форме.
3. Письменное обращение в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ.

**VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения**

**обращений граждан**

1. Контроль за исполнением обращений граждан со стороны должностных лиц должен быть постоянным и объективным.
2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

- представление директору, главному врачу, заместителю главного врача информацию о ходе исполнения и подготовки ответа на обращения и запросы граждан;

- контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан;

- снятие обращений граждан с контроля.

3. Контроль за исполнением и снятием с контроля обращений граждан осуществляет ответственное лицо за регистрацию обращений граждан в Центре реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА».

4. Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления и устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Центра реабилитации ООО «БИОМЕХАНИКА».