

**Положение о работе с обращениями граждан в  
ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»**

**Раздел 1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) устанавливает порядок организации работы с обращениями граждан в ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ» (далее – ИД) в целях повышения качества работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан, а также последующего анализа информации, оценки результативности процессов по работе с обращениями граждан, эффективности работы персонала, обеспечения руководства Медицинской организации объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности и ее результатов установленным требованиям.
- 1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок работы с обращениями граждан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 1.3. Положение распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в ИД.
- 1.4. Организацию работы по приему и рассмотрению обращений граждан, в том числе своевременность направления ответа на обращение и его содержательность, осуществляет ответственное лицо по работе с обращениями граждан, которое назначается приказом генерального директора ИД. Отсутствие на рабочем месте ответственного лица не является уважительной причиной для переноса сроков рассмотрения обращения.
- 1.5. Письменные обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения путем направления письменного ответа заявителю по указанному им в обращении адресу (почтовому, электронному и др.). Обращения граждан, связанные с оказанием им медицинских услуг, рассматриваются в десятидневный срок в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 1.6. В отдельных случаях генеральным директором ИД может назначаться Комиссия по рассмотрению обращений граждан (далее – Комиссия). Состав Комиссии формируется из сотрудников ИД либо иных, привлекаемых ею лиц.

**Раздел 2. Основные понятия и сокращения, используемые в Положении**

- 2.1. Обращение гражданина (обращение) – направленное в ИД письменное, устное, электронное предложение, заявление, отзыв, жалоба, претензия.
- 2.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ИД, развитию общественных отношений, улучшению сфер деятельности ИД.

- 2.3. 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 нормативно-правовых актов, недостатках в работе ИД, либо критика деятельности ИД и (или) ее сотрудников.
- 2.4. Отзыв – мнение гражданина о работе ИД в целом, о работе его сотрудников, а также оказываемых ИД услугах.
- 2.5. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- 2.6. Претензия – письменное требование об устранении нарушений исполнения обязательств.
- 2.7. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.
- 2.8. Содержательность ответа на обращение гражданина – полнота, ясность и четкость изложения, достоверность ссылок на нормативно-правовые акты.
- 2.9. Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
- 2.10. Социальная сеть – платформа, онлайн-сервис и веб-сайт, предназначенные для построения, отражения и организации социальных взаимоотношений в сети «Интернет».

### **Раздел 3. Классификация обращений граждан**

- 3.1. Все поступающие в адрес ИД обращения граждан классифицируются в зависимости от предмета, формы обращения, его приоритетности и иным критериям.
- 3.2. По предмету обращения:
  - 3.2.1. Сервисные обращения – обращения в отношении уровня сервисного обслуживания, в том числе связанные с:
    - некорректным, неэтичным поведением сотрудников ИД;
    - длительным ожиданием приема;
    - длительным сроком выдачи результатов лабораторных анализов и инструментальных исследований;
    - отсутствием своевременного информирования о переносе или отмене приема;
    - отсутствием своевременного информирования об изменении ФИО принимающего врача;
    - несвоевременной передачей результатов лабораторных и инструментальных исследований на электронную почту;
    - отменой (переносом времени) врачебного приема в пределах часа до прихода пациента;
    - отсутствием актуальной информации на сайте ИД;
    - отсутствием информирования пациента о стоимости услуги или расхождение фактической стоимости и ранее озвученной при обращении в call-центр или к администратору ИД;
    - отсутствием информирования пациента о том, что предоставленная услуга не входит в программу ОМС, ДМС и оказывается за счет собственных средств граждан;
    - отказом от оплаты услуг пациентом по причине оказания услуги не в полном объеме (со слов пациента);
    - отказом от оплаты услуг пациентом по причине увеличения ее стоимости без уведомления пациента.
  - 3.2.2. Медицинские обращения – обращения по качеству оказания медицинских услуг, в том числе связанные с:

- неудовлетворенностью пациента качеством или полнотой оказанной медицинской помощи (включая диагностические приемы);
- расхождением результатов диагностических исследований;
- расхождением диагнозов врачей ИД одной специальности;
- несвоевременной выдачей результатов лабораторных анализов пациенту;
- претензиями пациентов о необходимости повторного забора биологического материала на лабораторную диагностику по причинам, не зависящим от пациента.
- претензиями пациентов к результату оказанной медицинской помощи;
- появлением у пациента осложнений после проведенной манипуляции/операции в ИД;
- появлением осложнений в ходе медикаментозного лечения, назначенного врачом ИД;
- расхождением диагнозов после обращения пациента в другую медицинскую организацию;
- летальным исходом в результате лечения или проведения диагностической услуги;
- иными причинами, касающимися качества оказания медицинской помощи.

### 3.3. По форме обращения:

- 3.3.1. Устные обращения – обращения, изложенные гражданином (пациентом) в ходе приема медицинским работником либо в беседе между пациентом и иным сотрудником ИД.
- 3.3.2. Письменные обращения – обращения, изложенные в письменной форме, полученные ИД на почтовый адрес или переданные непосредственно в руки сотрудникам регистратуры ИД.
- 3.3.3. Электронные обращения – обращения, полученные ИД посредством информационно-телекоммуникационной сети (электронная почта, официальный сайт ИД, социальные сети и др.)

### 3.4. По срокам реагирования на обращение:

- 3.4.1. Приоритетные обращения – обращения, рассматриваемые в кратчайшие сроки, не превышающие десятидневный срок, с привлечением ответственного за работу с обращениями граждан и иных сотрудников ИД, а также с участием Комиссии по рассмотрению обращений граждан.

К приоритетным относят обращения, связанные с:

- летальным исходом в результате оказания (неоказания или оказания не в полном объеме) медицинской помощи в ИД;
- возникновением осложнений после лечения в ИД;
- расхождением диагноза после обращения пациента в другую медицинскую организацию;
- вопросами, поступившими от направляющих врачей лечебно-профилактических учреждений;
- вероятностью обращения гражданина в государственные органы государственного управления и надзора Российской Федерации и их подразделения на территории Республики Коми: Министерства здравоохранения, Росздравнадзор, Роспотребнадзор, Прокуратуру, Федеральную антимонопольную службу, Федеральную налоговую службу, Фонд обязательного медицинского страхования, Государственную инспекцию

труда и иные, а также в средства массовой информации и общественные организации;

- запросами (требованиями), поступившими от государственных органов и иных организаций, в том числе средств массовой информации и общественных организаций;

3.4.2. Текущие обращения – обращения, рассматриваемые в плановом порядке, без привлечения Комиссии по рассмотрению обращений граждан.

К текущим относятся следующие обращения:

- сервисные;
- связанные с возвратом денежных средств за не оказанную (оказанную не в полном объеме, некачественно оказанную) медицинскую услугу;
- связанные с претензиями к результату оказанной медицинской помощи;
- связанные с неудовлетворенностью качеством или полнотой оказанной медицинской помощи (включая диагностические приемы).

3.5. По периодичности обращений:

3.5.1. Первичные обращения:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

3.5.2. Повторные обращения – обращения, поступившие от одного и того же лица по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истек установленный Положением срок рассмотрения или лицо, направившее обращение не удовлетворено полученным ответом.

3.5.3. Вторичные обращения – обращения, поступившие от одного и того же лица по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

3.6. По эмоциональной окраске обращений:

3.6.1. Положительные обращения – обращения, содержащие положительную оценку уровня сервиса и (или) качества оказанных медицинских услуг в ИД;

3.6.2. Отрицательные обращения – обращения, содержащие отрицательную оценку уровня сервиса и (или) качества оказанных медицинских услуг в ИД;

3.6.3. Нейтральные обращения – обращения, содержащие нейтральную оценку уровня сервиса и (или) качества оказанных медицинских услуг в ИД.

#### **Раздел 4. Перечень документов, используемых при работе с обращениями граждан**

4.1. Все письменные обращения граждан, поступившие на почтовый, электронный адрес или составленные непосредственно в ИД, регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» (далее – Журнал) согласно Приложению 1, содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность требований, изложенных в обращении.

Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учета) включает в себя следующие реквизиты:

- наименование организации, наименование структурного подразделения;
- заголовок;
- крайние даты (дата начала, дата окончания ведения журнала).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

- 4.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления в ИД.
- 4.3. Если обращение подписано двумя и более лицами, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».
- 4.4. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.
- 4.5. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.
- 4.6. Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».
- 4.7. Ответственным лицом за регистрацию обращений граждан в Журнале является старший администратор ИД (далее – Администратор).
- 4.8. При необходимости привлечения к рассмотрению обращения сотрудника ИД, в отношении работы которого направлено обращение, генеральный директор ИД либо ответственное лицо за работу с обращениями граждан запрашивает от данного сотрудника объяснительную записку на бланке согласно Приложению 2.
- 4.9. Ответ на обращение гражданина, не связанное с оказанием медицинских услуг, то есть сервисное обращение, оформляется в письменном виде в соответствии с типовой формой согласно Приложению 3.
- 4.10. Ответ на обращение гражданина, связанное с оказанием медицинских услуг, оформляется в письменном виде. В случаях, если по результатам рассмотрения заявленное обращение признается обоснованным, ответ на обращение гражданину предоставляется в соответствии с типовой формой согласно Приложению 4. В случаях, если по результатам рассмотрения заявленное обращение признается необоснованным, ответ на обращение пациенту представляется в соответствии с типовой формой согласно Приложению 5.
- 4.11. В случаях удовлетворения обращения гражданина, содержащее требование по возвращению денежных средств за оказанные медицинские услуги, необходимо запросить от гражданина предоставить заявление об отказе от заявленных требований ввиду их удовлетворения согласно Приложению 6.

#### **Раздел 5. Общие правила предоставления ответа на обращения граждан**

- 5.1. В случаях, если в письменном обращении не указаны Ф.И.О. обратившего лица и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ не предоставляется.
- 5.2. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями граждан сообщается обратившемуся лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 5.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, письменный ответ не дается, о чем сообщается направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 5.4. Если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный за работу с обращениями граждан вправе подготовить ответ о

бесосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес ИД.

- 5.5. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в пунктах 5.1 – 5.4 Раздела 5 настоящего Положения.
- 5.6. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
- 5.7. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- 5.8. Письменные ответы на обращения граждан оформляются на фирменном бланке организации, заверяются личной подписью генерального директора или иного уполномоченного лица и печатью организации.
- 5.9. В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.
- 5.10. Письменные ответы (с приложениями) по обращениям граждан направляются способом, указанным в обращении (почтовой, электронной связью и др.). Если способ направления письменного ответа не определен в обращении, ответ направляется на почтовый адрес заявителя.
- 5.11. В случае поступления обращения на электронный адрес ИД или если направивший обращение указал необходимость получения ответа на адрес электронной почты, письменный ответ на фирменном бланке в виде сканированной копии направляется адресату на указанный адрес. Запрещается предоставлять ответы на письменные обращения граждан, направляемые на адрес электронной почты, без приложения сканированной копии ответа, заверенного печатью организации и подписью генерального директора или иного уполномоченного лица.
- 5.12. Подписанные генеральным директором или иным уполномоченным лицом ответы регистрируются и отправляются по назначению в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.
- 5.13. Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом ответственным за работу с обращениями граждан проверяется верность оформления и адресность писем, наличие подписей, приложений, количество экземпляров отправляемых документов.
- 5.14. Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается у главного врача ИД.
- 5.15. В ответе на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем, необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 5.16. Все материалы, связанные с рассмотрением обращения, хранятся в ИД. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:
  - письменное обращение;
  - материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения;
  - ответ заявителю.

Ответственный за работу с обращениями граждан обязан осуществлять контроль за формированием дела и несет ответственность за его хранение в ИД.

## **Раздел 6. Алгоритм действий сотрудников ИД при регистрации обращений граждан**

- 6.1. Алгоритм действий сотрудников ИД при приеме устных, письменных обращений граждан.
  - 6.1.1. При посещении ИД гражданином и обращении его к сотруднику ИД, сотруднику необходимо представиться, назвав имя, фамилию и должность. Уточнить Ф.И.О обратившегося гражданина.
  - 6.1.2. Сотрудник ИД обязан внимательно выслушать гражданина, дав ему полностью высказаться, не перебивать и не возражать в этот момент, предложить свою помощь.
  - 6.1.3. Сотрудник ИД обязан предложить свою помощь в решении вопроса гражданина. В случае негативного настроения гражданина попытаться решить его вопрос в оперативном режиме без привлечения руководства ИД. В случае самостоятельного решения вопроса направить сообщение с описанием возникшей ситуации и результата ее разрешения на адрес корпоративной электронной почты старшего администратора и главного врача или иного уполномоченного лица ИД не позднее трех часов с момента решения вопроса.
  - 6.1.4. В случае, если гражданин при обращении к сотруднику настаивает на незамедлительном общении с руководством ИД по поводу своего обращения, сообщить об этом ответственному лицу по организации работы с обращениями граждан или иному уполномоченному лицу ИД и проинформировать гражданина о времени, когда его смогут принять.
  - 6.1.5. В случае, если гражданин настаивает на том, чтобы оставить письменное обращение, предоставить ему специальный бланк для письменного обращения по форме согласно Приложению 7 или предложить «Книгу жалоб и предложений».
  - 6.1.6. В случае оформления письменного обращения, необходимо передать его старшему администратору для регистрации его в Журнале. Сообщить гражданину, что в течение 24 часов обращение будет передано уполномоченному лицу по работе с обращениями граждан или иному уполномоченному лицу на рассмотрение.
- 6.2. Алгоритм действий сотрудников call-центра при приеме обращений граждан.
  - 6.2.1. При поступившем в ИД звонке, сотруднику call-центра необходимо представиться, назвав имя, фамилию и должность. Уточнить Ф.И.О обратившегося гражданина.
  - 6.2.2. Сотрудник call-центра ИД обязан внимательно выслушать гражданина, дав ему полностью высказаться, не перебивать и не возражать в этот момент.
  - 6.2.3. Сотрудник call-центра ИД обязан предложить свою помощь в решении вопроса гражданина. В случае негативного настроения гражданина попытаться решить его вопрос в оперативном режиме без привлечения руководства ИД. В случае самостоятельного решения вопроса направить сообщение с описанием возникшей ситуации и результата ее разрешения с приложением записи звонка и (или) ссылки на звонок в информационной системе 1С на адрес корпоративной электронной почты старшего администратора и главного врача или иного уполномоченного лица ИД не позднее трех часов с момента решения вопроса.

- 6.2.4. В случае, если гражданин настаивает на незамедлительных переговорах с генеральным директором, главным врачом или иным уполномоченным лицом ИД, необходимо уточнить у последних о возможности организации переговоров с гражданином в данный момент. В случае получения положительного ответа необходимо перевести звонок гражданина на ответственного за работу с обращениями граждан либо иное, уполномоченное лицо ИД. В случае отсутствия возможности проведения переговоров с гражданином – попросить гражданина предоставить свои контактные данные и сообщить, в течение которого периода времени с ним свяжется руководство ИД. Сотрудник call-центра ИД обязан направить сообщение с описанием возникшей ситуации и результата ее разрешения на адрес корпоративной электронной почты старшего администратора и главного врача или иного уполномоченного лица ИД не позднее трех часов с момента окончания телефонных переговоров с гражданином.
- 6.2.5. В случае, если решить вопрос гражданина сотрудником call-центра ИД не представляется возможным, при этом гражданин не настаивает на срочном решении поставленного вопроса и готов подождать, то сотруднику call-центра ИД необходимо попросить гражданина предоставить свои контактные данные для предоставления ему ответа позднее и направить сообщение с описанием возникшей ситуации на адрес корпоративной электронной почты старшего администратора и главного врача или иного уполномоченного лица ИД не позднее трех часов с момента окончания телефонных переговоров с гражданином.
- 6.3. Алгоритм действий сотрудников при приеме электронных обращений граждан, а именно, на официальном сайте ИД, а также в социальных сетях.
- 6.3.1. Ответственное лицо за сбор электронных обращений граждан, поступивших на официальный сайт ИД и в социальные сети, ежедневно проверяет информацию о появлении новых обращений на официальном сайте ИД и в социальных сетях.
- 6.3.2. Электронные обращения граждан, поступившие на официальный сайт ИД и в социальные сети, фиксируются ответственным лицом в «Журнале регистрации обращений в сети «Интернет» согласно Приложению 8. При выявлении отрицательного или нейтрального обращения на официальном сайте ИД и (или) в социальных сетях в течение одного часа направляет сообщение с описанием содержания обращения на адрес корпоративной электронной почты генерального директора ИД, главного врача или иного уполномоченного лица ИД.
- 6.3.3. В случае получения положительного обращения, незамедлительно направляет письменный ответ гражданину, оставившему положительное обращение тем же способом и в той же социальной сети или на официальном сайте, которым воспользовался гражданин.
- 6.3.4. Ответ на отрицательное обращение предоставляется в соответствии с настоящим Положением.

## **Раздел 7. Алгоритм действий сотрудников ИД при работе с обращениями граждан**

- 7.1. Алгоритм действий сотрудников ИД при работе с обращениями граждан, содержащих претензии к качеству сервиса.

- 7.1.1. При получении устного обращения гражданина сотрудникам ИД необходимо приложить усилия для самостоятельного решения вопроса, изложенного гражданином. При получении письменного обращения сотрудник ИД передает

- его старшему администратору для регистрации его в «Журнале регистрации обращений граждан».
- 7.1.2. Старший администратор направляет сообщение (с приложением скан-копии письменного обращения) о факте регистрации письменного обращения на адрес электронной почты ответственного за работу с обращениями граждан или иного уполномоченного лица ИД не позднее трех часов с момента поступления письменного обращения либо передает документы лично.
- 7.1.3. В случае, если при устном обращении гражданина вопрос, изложенный в нем был урегулирован без привлечения руководства ИД, старший администратор направляет сообщение о случае поступления устного обращения гражданина, способе и результате его урегулирования на адрес электронной почты ответственного за работу с обращениями граждан или иного уполномоченного лица ИД не позднее трех часов с момента поступления обращения.
- 7.1.4. По результатам проработки обращения и предоставления ответа на него ответственный за работу с обращениями граждан или иное уполномоченное лицо ИД совместно с генеральным директором ИД принимают решение о необходимости применения дисциплинарного взыскания по отношению к сотруднику ИД, в отношении которого в обращении были отражены претензии со стороны гражданина.
- 7.1.5. Ежемесячно, не позднее 3 числа текущего месяца, ответственный за работу с обращениями граждан или иное уполномоченное лицо ИД составляет отчет об устных и зарегистрированных письменных обращениях граждан за прошедший отчетный период, с предложениями по мерам их предупреждения в будущем. Отчетным периодом в отношении данного пункта является месяц. Отчет направляется в виде сообщения на адрес электронной почты на имя генерального директора ИД.
- 7.2. Алгоритм действий сотрудников ИД по работе с обращениями граждан, связанных с претензиями к качеству оказания медицинских услуг.
- 7.2.1. При получении устного обращения гражданина сотрудникам ИД необходимо приложить усилия для самостоятельного решения вопроса, изложенного гражданином. При получении письменного обращения сотрудник ИД передает его старшему администратору для регистрации его в «Журнале регистрации обращений граждан».
- 7.2.2. Старший администратор направляет сообщение (с приложением скан-копии письменного обращения) о факте регистрации письменного обращения на адрес электронной почты ответственного за работу с обращениями граждан или иного уполномоченного лица ИД не позднее трех часов с момента поступления письменного обращения либо передает обращение лично.
- 7.2.3. О получении любого обращения, связанного с претензиями к качеству оказания медицинских услуг, ответственный за работу с обращениями граждан или иное уполномоченное лицо в обязательном порядке направляет сообщение на адрес электронной почты генерального директора ИД:
- в случае, если вопрос, изложенный в претензии был решен и требования гражданина удовлетворены, необходимо указать каким способом был решен вопрос.
  - в случае, если претензия требует рассмотрения, информирует о планируемых действиях с последующим предоставлением отчета о результате проделанной работы по факту рассмотрения претензии.

- 7.2.4. Каждое зарегистрированное обращение, связанное с претензиями к качеству оказания медицинских услуг, рассматривается на очередном (внеочередном) заседании врачебной комиссии ИД. По необходимости в подготовке ответа на обращение могут принимать участие другие врачи-специалисты. Для получения экспертного мнения для подготовки ответа могут привлекаться врачи-специалисты сторонних медицинских организаций.
- 7.2.5. По результатам проработки обращения и предоставления ответа на него ответственный за работу с обращениями граждан или иное уполномоченное лицо ИД совместно с генеральным директором ИД принимают решение о необходимости применения дисциплинарного взыскания по отношению к сотруднику ИД, в отношении которого в обращении были отражены претензии со стороны гражданина.
- 7.2.6. Ежемесячно, не позднее 3 числа текущего месяца, ответственный за работу с обращениями граждан или иное уполномоченное лицо ИД составляет отчет об устных и зарегистрированных письменных обращениях граждан за прошедший отчетный период, с предложениями по мерам их предупреждения в будущем. Отчетным периодом в отношении данного пункта является месяц. Отчет направляется в виде сообщения на адрес электронной почты на имя генерального директора ИД, заместителя генерального директора по административной работе соответствующего департамента управляющей организации либо иного привлекаемого ею лица, заместителя генерального директора по медицинской деятельности соответствующего департамента управляющей организации либо иного привлекаемого ею лица.
- 7.3. Алгоритм действий сотрудников ИД по работе с электронными обращениями граждан, поступившими на официальный сайт ИД и в социальные сети.
- 7.3.1. Старший администратор, получая информацию о поступившем электронном обращении на официальный сайт ИД, регистрирует обращение в «Журнале регистрации обращений граждан» и далее действует согласно Положению.
- 7.3.2. Ответ предоставляется на каждое поступившее электронное обращение.
- 7.3.3. Ответ гражданину о принятии его электронного обращения к рассмотрению должен быть предоставлен в течение 24 часов.
- 7.3.4. Письменный ответ на электронное обращение направляется ответственному сотруднику для его дальнейшего направления на адрес электронной почты гражданина, в случае если обращение поступило на официальный сайт ИД либо в ответном письме в социальной сети, при поступлении обращения в социальной сети.  
При этом срок предоставления ответа гражданину по существу изложенного им в электронном обращении вопроса не должен превышать срок, установленный п. 1.7 настоящего Положения.
- 7.3.5. Ежемесячно ответственный сотрудник предоставляет письменный отчет о поступивших обращениях на официальный сайт ИД и в социальные сети на основе «Журнала регистрации обращения в сети «Интернет» ответственному за работу с обращениями граждан или иному уполномоченному лицу ИД, генеральному директору ИД.
- 7.3.6. Ежемесячно, не позднее 3 числа текущего месяца, ответственный за работу с обращениями граждан или иное уполномоченное лицо ИД составляет отчет об электронных обращениях граждан, поступивших на официальный сайт ИД и в социальные сети, за прошедший отчетный период, с предложениями по мерам их предупреждения в будущем. Отчетным периодом в отношении данного

пункта является месяц. Отчет направляется в виде сообщения на адрес электронной почты на имя генерального директора ИД.

## **Раздел 8. Организация приема граждан**

- 8.1.1. Прием граждан проводится генеральным директором ИД, ответственным лицом за работу с обращениями граждан или по их поручению иным уполномоченным лицом, правомочным принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.
- 8.1.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются приказом генерального директора ИД.
- 8.1.3. Прием граждан осуществляется в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих приём.
- 8.1.4. По желанию посетителей производится предварительная запись на прием. Прием граждан без записи ведётся в порядке очередности.
- 8.1.5. Лицо, осуществляющее прием, может привлекать сотрудников ИД в соответствии с компетенцией вопросов.
- 8.1.6. В ходе приема посетителю предлагается сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства, место работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 8.1.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема по форме согласно Приложению 9. В случае, если изложенные в устном обращении факт и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 8.1.8. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, в пределах своих компетенции вправе принять одно из следующих решений:
  - удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения решения;
  - отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования решения;
  - принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного рассмотрения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.
- 8.1.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 8.1.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.
- 8.1.11. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий, при необходимости вызываются представители органов охраны правопорядка.

Приложение 1  
к Положению о работе с  
обращениями граждан в ООО  
«ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

Журнал регистрации обращений граждан  
ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

№ п/п	Входящий №	Дата обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес	Телефон	Краткое содержание обращения	Повторность обращения	Результат исполнения (ФИО исполнителя)	Исходя щий №	Примечание (вид и характер обращения, обоснованность)

Объяснительная записка

Я,

\_\_\_\_\_

ФИО сотрудника полностью

\_\_\_\_\_ ++++++ \_\_\_\_\_ ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

должность сотрудника

по фактам, изложенным в обращении № вх. \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

гражданина \_\_\_\_\_, могу пояснить следующее:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

подпись

Приложение 3  
к Положению о работе с  
обращениями граждан в ООО  
«ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

\_\_\_\_\_

Фамилия гражданина

\_\_\_\_\_

Имя, Отчество гражданина

\_\_\_\_\_

Адрес гражданина

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

Благодарим Вас за обратную связь. Ваше обращение было рассмотрено. По факту рассмотрения Вашего обращения было выявлено следующее:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

Нами приняты меры: \_\_\_\_\_.

Мы предлагаем Вам: \_\_\_\_\_.

Руководство ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ» сожалеет о случившемся и выражает надежду на продолжение сотрудничества в будущем.

С уважением,

\_\_\_\_\_ ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

должность

\_\_\_\_\_

ФИО

\_\_\_\_\_

подпись

Приложение 4  
к Положению о работе с  
обращениями граждан в ООО  
«ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

\_\_\_\_\_

Фамилия гражданина

\_\_\_\_\_

Имя, Отчество гражданина

\_\_\_\_\_

Адрес гражданина

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

Благодарим Вас за обратную связь. Ваше обращение было рассмотрено.

В ходе рассмотрения, факты, изложенные Вами, получили подтверждение. Приносим свои извинения за возникший инцидент.

Нами приняты меры: \_\_\_\_\_.

Мы надеемся на продолжение сотрудничества в будущем и предлагаем Вам

\_\_\_\_\_.

Просим Вас в случае возникновения вопросов по обслуживанию в ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ» непосредственно обращаться к главному врачу ИД или его заместителю.

С уважением,

\_\_\_\_\_ ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

должность

\_\_\_\_\_

ФИО

\_\_\_\_\_

подпись

Приложение 5  
к Положению о работе с  
обращениями граждан в ООО  
«ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

\_\_\_\_\_

Фамилия гражданина

\_\_\_\_\_

Имя, Отчество гражданина

\_\_\_\_\_

Адрес гражданина

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!

Благодарим Вас за обратную связь. Ваше обращение было рассмотрено Врачебной комиссией ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ».

Комиссия пришла к заключению, что все манипуляции и рекомендации врача соответствуют Федеральным стандартам оказания медицинской помощи, клиническим рекомендациям:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

В удовлетворении Вашего требования вынуждены отказать.

Руководство ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ» сожалеет о случившемся и выражает надежду на продолжение сотрудничества в будущем.

С уважением,

\_\_\_\_\_ ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

должность

\_\_\_\_\_

ФИО

\_\_\_\_\_

подпись

Приложение 6  
к Положению о работе с  
обращениями граждан в ООО  
«ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

Генеральному директору  
ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

\_\_\_\_\_  
ФИО генерального директора

От: \_\_\_\_\_

ФИО Заявителя

Паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
дата и место выдачи

зарегистрированный по адресу:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Заявление

Я отказываюсь от требований, заявленных в обращении от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
ввиду их удовлетворения.

Претензий к ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ» не имею.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

Приложение 7  
к Положению о работе с  
обращениями граждан в ООО  
«ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

№ вх. \_\_\_\_\_

Генеральному директору  
ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

\_\_\_\_\_  
ФИО генерального директора

От: \_\_\_\_\_

ФИО гражданина

адрес:

\_\_\_\_\_

тел.: \_\_\_\_\_

Я, \_\_\_\_\_,

ФИО полностью

хочу сообщить о:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
подпись

Приложение 8  
к Положению о работе с  
обращениями граждан в ООО  
«ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

Журнал регистрации обращений в сети «Интернет»

ООО «ИНСТИТУТ ДВИЖЕНИЯ»

Рег. №	Дата обращения	Характер обращения (количество звезд на сайте по шкале от 1 до 5)	Текст обращения	Ответ на обращение	Ссылка на страницу	Контактные данные гражданина

Карточка личного приема граждан

Дата обращения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

к \_\_\_\_\_  
ФИО и должность лица, ведущего прием

Дата приема « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ФИО посетителя \_\_\_\_\_

Адрес места жительства \_\_\_\_\_

Место работы и должность посетителя \_\_\_\_\_

Вопрос: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результаты

рассмотрения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Разъяснение получено устно.

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

Подпись лица, ведущего прием \_\_\_\_\_