

Утверждаю:

Генеральный директор ООО «Кимпрод»

_____ Павликов И.С.

« ____ » ____ 2021г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ «ВАШ ДОКТОР»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Кимпрод» Медицинский центр «Ваш Доктор» (далее по тексту Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в медцентре.

1.2. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие: непосредственно от заявителей; через государственные органы; сторонние организации; средства массовой информации.

1.3. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов гражданина (заявителя) по предмету организации и оказания медицинской помощи.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ.

2.1. Сведения о месте нахождения ООО «Кимпрод» Медицинский центр «Ваш Доктор», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: www.mcvashdok.ru

Почтовый и фактический адрес медцентра: 301721, Тульская обл., г.Кимовск, ул.Ленина, д.36.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: (ТЕЛЕ2) +7- 952-016-44-04

(Билайн) +7- 967-435-65-33.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: e-mail: mc_vashdoktor@mail.ru

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 301721, Тульская обл., г.Кимовск, ул.Ленина, д.36.

График приема обращений: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 09-00. до 18-00.

3. ПРИЕМ, УЧЕТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

3.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

3.2. Письменные обращения регистрируются в течение одного дня с момента поступления (устные обращения — в момент поступления) в Журнале учета обращений граждан (приложение № 1)

3.3. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в Журнале учета обращений граждан в соответствии с настоящим Положением. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в Журнале учета обращений граждан.

3.4. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.5. Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

3.6. На письмах проставляется фиксирующая дата поступления и регистрационный номер обращения.

3.7. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане вправе обратиться:

- лично в медцентр «Ваш Доктор»;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию.

4. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью специалиста по клинико-экспертной работе.

4.2. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению медцентра «Ваш Доктор»;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

4.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

4.5. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.6. В случае если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям что и в обращении находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

4.7. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.8. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, руководство медцентра принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.9. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

4.10. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

4.11. Ответы по обращениям подписывает генеральный директор.

4.12. Отправление ответов без регистрации не допускается.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА.

5.1. Прием граждан проводится специалистом по клинико-экспертной работе 1 раз в неделю.

5.2. Место, дни и часы приема граждан доводятся до сведения граждан через информационные стенды.

5.3. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. Проводится предварительная запись на прием.

5.4. 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, о чем делается запись в журнале приема граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

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

Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И КОНТРОЛЬ ЗА СРОКАМИ ИХ ИСПОЛНЕНИЯ.

6.1. Письменное обращение, поступившее в ООО «Кимпрод», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

6.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен главным врачом, но не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

6.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращений.

В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «в дело», указывает результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано и т.д.), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

Ответы на обращения-запросы, полученные через вышестоящие организации или иные органы, направляются к указанному в поручении сроку или в течение 15 дней.

6.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению учреждения, пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

6.5. Оперативный контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется администратором, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

7. АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Обращения граждан систематически анализируются специалистом по КЭР по следующим направлениям:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество обоснованных жалоб, какие меры приняты по устранению нарушений;
- выявление причин повторных письменных и устных обращений граждан;
- административно-территориальная принадлежность авторов обращений;
- поступление обращений через федеральные и местные органы государственной власти;
- полнота и своевременность рассмотрения обращений граждан.

Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются на рассмотрение генеральному директору ООО «Кимпрод».

7.2. Состояние работы с обращениями граждан в учреждении проверяется при целевых проверках. Результаты проверок отражаются в актах или справках.

8. ХРАНЕНИЕ ДЕЛ.

Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются администратору для централизованного формирования дел.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Незавершенные обращения и неправильно оформленные документы в дело не подшиваются.

Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Срок хранения обращений граждан и материалов по ним составляет 5 лет.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Кимпрод» Медицинский центр «Ваш Доктор»

ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	ФИО	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Результат рассмотрения обращения
----------	-----	----------------------------	---------------------------	--