

Утверждаю
Директор



Надвикова А.Д.
М.П.
2017г

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

- 1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
- 1.2 Настоящее положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ООО «Специализированна клиника иннновационной флебологии» (далее ООО «СКИФ»).
- 1.3 Настоящее Положение определяет порядок регистрации, рассмотрения обращений граждан.

2. Основные термины, используемые в Положении:

Обращение-направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина;

Предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи;

Заявление-просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, или сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Медицинского центра, должностных лиц, либо критика деятельности Медицинского центра и должностных лиц.

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 функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Медицинском центре.

3. Права граждан при рассмотрении обращений:

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 3.1 Предоставлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
- 3.2 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.
- 3.3 Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации", уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенции которой входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.4 Обращаться в ООО «СКИФ» с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.
- 3.5 Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи его обращением:

- 4.1 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ООО «СКИФ» или к должностному лицу с критикой деятельности ООО или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- 4.2 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а так же 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 компетенции которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению граждан:

- 5.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.
- 5.2 В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.
- 5.3 Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит к рассмотрению в порядке, установленном для письменного обращения.

6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан:

- 6.1 Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении 3-х дней с момента поступления на рецепции ООО «СКИФ». Обращения граждан регистрируются путем внесения обращения в «Книгу отзывов и предложений», которая находится на рецепции у администратора.

6.2 Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

6.2.1 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или отсутствует почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.2.2 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

6.2.3 В случае, если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

6.2.4 Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование в сроки указанные в Положении (пп 7.1; 7.2)

6.3 Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

6.3.1 Устные обращения граждан подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6.3.2 В устном обращении гражданин называет свою фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

7. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан:

7.1 Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

7.2 В исключительных случаях, а так же в случае направления запроса, предусмотренных частью 2, статьи 10 Федерального Закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3 Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

7.4 Документы по обращениям граждан хранятся в течении пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

8. Личный прием граждан:

8.1 Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан часы приема: сведения находятся на стенде на рецепции медицинского центра, а также в сети Интернет на сайте медицинской организации www.klinika-skchp.ru

8.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.3 В случае, если устное обращение не требует 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 обращении вопросов.

8.4 Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

8.5 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинского центра, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.7 Директор ООО «СКИФ» является ответственным за работу с обращениями граждан, в его обязанности входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

8.8 На основании обращения директор ООО «СКИФ» решает вопрос о необходимости проведения внутреннего контроля качества медицинской помощи. Внутренний контроль качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации.

8.9 При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается ответственным работником на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков. Решение комиссии утверждается приказом директора медицинского центра.