

Положение об организации работы и порядке рассмотрения обращений граждан в Обществе с ограниченной ответственностью «УЗИ Эксперт».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.1.1. Основные термины, используемые в положении:

обращение гражданина — направленное в медицинскую организацию или должностному лицу медицинской организации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

коллективное обращение — обращение от двух или более лиц;

предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию работы медицинской организации;

заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, либо сообщение о недостатках в работе, или критика деятельности должностного лица или медицинской организации в целом;

жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

1.3. Настоящее положение распространяется на все письменные, в том числе электронные и обращения в виде записей в журнале обращений, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан поступившие в медицинскую организацию.

2. ПОРЯДОК УЧЕТА (РЕГИСТРАЦИИ) РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

2.1. Письма граждан, телеграммы и распечатки обращений, полученных в электронном виде (на e-mail) или с сайта медицинской организации, регистрируются в день поступления в Журнале регистрации обращений граждан.

2.2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан (сбор необходимых документов: первичная медицинская документация, объяснительные записки, акты, протоколы и т.д.) возлагается на руководителя медицинской организации.

2.3. В случае отсутствия в письменном обращении Ф.И.О. гражданина, адреса ответ на обращение не дается.

2.4. Если в письменном обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы, то такое обращение остается без ответа на поставленные вопросы, а гражданину, написавшему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

2.5. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные.

2.6. По каждому обращению, не позднее чем в 3-х дневный срок, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о предложении направить обращение в другую организацию или ведомство, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.9. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. При выявлении нарушения прав и интересов граждан, недостатков в деятельности учреждения в заключении указываются меры по восстановлению юридических прав, устранению недостатков, вносятся предложения по принятию административных, финансовых и других мер воздействия.

2.10. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.11. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица.

2.12. Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан определены ст. 12 Закона № 59-ФЗ — ответ на обращение дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные вышестоящие организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

3.2. Срок рассмотрения требований, связанных с защитой прав потребителей (возврат стоимости услуги, уменьшение стоимости услуги, просьба оказать услугу заново или устранить недостатки в связи с некачественным оказанием услуги, возместить моральный вред и понесенные расходы по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами) составляет 10 календарных дней с момента предъявления соответствующего требования согласно п.1 ст. 31 Закона РФ № 2300-1.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

4.1. Прием граждан проводится директором или по его поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Место, дни, часы приема граждан устанавливаются соответствующими приказами директора медицинской организации. Информация о месте приема, об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационные стенды, размещенные в медицинской организации.

4.3. Прием граждан по личным вопросам проводится в порядке очередности, для ее соблюдения лицом, назначенным директором, производится предварительная запись на прием.

4.4. Личный прием граждан регламентируется ст. 13 Закона № 59-ФЗ.

4.5. В случае обращения гражданина к руководству Организации по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется должностным лицом в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

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

Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

4.7. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента (представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.8. Пункт 6 ст. 13 Закона № 59-ФЗ позволяет должностному лицу в ходе личного приема отказать пациенту (представителю) в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.9. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к компетенции должностного лица, осуществляющего прием, или не относящиеся к ведению Организации, то гражданину разъясняется его право обратиться к соответствующему должностному лицу или в соответствующую организацию.

4.10. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителями вопросов может привлекать к их рассмотрению профильных специалистов медицинской организации и вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
 - отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
 - принять письменное заявление, если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки.
- 4.11. Содержание устного или письменного обращения, принятого в ходе личного приема, заносится в **Журнал регистрации обращений граждан**. В случае если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в Журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.12. В соответствии с п. 1 ст. 7 Закона № 59-ФЗ письменное/электронное обращение должно содержать следующую информацию: – наименование организации, в которую направлено обращение, либо Ф.И.О., должность соответствующего должностного лица;
- Ф.И.О. заявителя;
 - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. В случае коллективного обращения достаточно почтового адреса одного заявителя;
 - суть обращения;
 - личная подпись (подписи) и дата
- 4.13. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии (п. 1 ст. 5 Закона № 59-ФЗ).
- 4.14. Гражданин, направивший письменное обращение, имеет право при личной встрече ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, что гарантируется ст. 5 Закона № 59-ФЗ.
- 4.15. При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан руководитель медицинской организации обязан:
- внимательно разобраться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы;
 - принять по ним законные, обоснованные и мотивированные решения;
 - обеспечивать своевременное, качественное и полное исполнение;
 - своевременно отвечать заявителям о решениях, принятых по их обращениям;
 - анализировать обращения граждан;
 - принимать меры к устранению причин, порождающих нарушения прав и интересов граждан.
- 4.16. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 5. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ГРАЖДАН.**
- 5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.
- 5.2. Директор медицинской организации осуществляет контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящим положением порядка рассмотрения обращений граждан.
- 5.3. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в органы государственной власти Российской Федерации, администрацию Президента РФ, аппарат Правительства РФ, органы законодательной и исполнительной власти города Омска, органы местного самоуправления, средства массовой информации, берутся на особый контроль.
- 5.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полному рассмотрению поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителем.
- 5.5. В предъявленных в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан должны быть отражены:
- факты, установленные при проверке;
 - факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
 - номер и дата ответа заявителю.
- В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, указывается какие приняты меры в отношении виновных лиц по устранению недостатков и упущений.

Образец формы обращения граждан

Директору ООО «УЗИ Эксперт»
А.В. Лапину

ФИО (пациента/законного представителя)

место жительства/пребывания(пациента/законного представителя)

паспорт: серия, номер, кем выдан, дата выдачи(пациента/законного представителя)

реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя

контактный номер телефона

ОБРАЩЕНИЕ

Lined area for writing the answer.

Ответ прошу представить:

Дата: _____ Подпись: _____