

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан и организаций в Обществе с ограниченной ответственностью «Ярдан Мед» (далее – Клиника), порядок личного приема, контроля и анализа обращений.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ);
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Закон № 59-ФЗ регулирует рассмотрение обращений, адресованных государственным органам, органам местного самоуправления, государственным и муниципальным учреждениям и иным организациям, на которые возложено осуществление публично значимых функций. Клиника не относится к указанным организациям; настоящее Положение принимается Клиникой добровольно и применяет гарантии, установленные Законом № 59-ФЗ, в качестве стандарта работы с обращениями.

1.4. Действие настоящего Положения распространяется на обращения по вопросам оказания медицинских услуг, их доступности и качества, соблюдения медицинской этики и деонтологии, работы персонала, организации деятельности Клиники, а также на предложения, заявления и жалобы иных видов.

1.5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

2. Основные понятия

2.1. **Обращение** – изложенные в письменной или устной форме, а также в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

2.2. **Предложение** – рекомендация по совершенствованию работы Клиники.

2.3. **Заявление** – просьба о содействии в реализации прав и законных интересов либо сообщение о нарушении.

2.4. **Жалоба** – просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов.

2.5. **Заявитель** – гражданин (объединение граждан, юридическое лицо), обратившийся в Клинику.

3. Права заявителя и гарантии

3.1. При рассмотрении обращения заявитель имеет право:

1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц и если в указанных документах не содержатся сведения, составляющие охраняемую законом тайну;
3. получать письменный ответ по существу поставленных вопросов;
4. обращаться с жалобой на принятое решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением с критикой деятельности Клиники либо в целях восстановления или защиты своих прав.

3.2.1. Гарантия, предусмотренная пунктом 3.2, применяется к добросовестному осуществлению права на обращение. Осуществление права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.2.2. Критикой не являются и под гарантию пункта 3.2 не подпадают: унижение чести и достоинства работников Клиники, выраженное в неприличной или иной противоречащей общепринятым нормам морали и нравственности форме; угрозы жизни, здоровью и имуществу; заведомо ложные обвинения в совершении преступления или правонарушения; распространение не соответствующих действительности сведений, порочащих деловую репутацию Клиники.

3.2.3. Настоящее Положение не ограничивает право Клиники и ее работников на защиту чести, достоинства и деловой репутации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, а также право на обращение в правоохранительные органы. Оценка того, являлось ли обращение реализацией права на обращение или злоупотреблением правом, относится к компетенции суда.

3.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну (статья 13 Федерального закона № 323-ФЗ).

4. Требования к обращению

4.1. В письменном обращении указываются:

1. наименование Клиники либо должность и (или) фамилия, имя, отчество должностного лица, которому адресовано обращение;
2. фамилия, имя, отчество заявителя;
3. почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
4. суть предложения, заявления или жалобы;
5. личная подпись и дата.

4.2. В обращении в форме электронного документа указываются фамилия, имя, отчество заявителя и адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

4.3. В необходимых случаях к обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

4.4. Обращение, в котором не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным; ответ на такое обращение не дается. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, обращение направляется в соответствующий государственный орган.

5. Прием и регистрация обращений

5.1. Обращения принимаются:

1. лично – через администратора Клиники;
2. по почте;
3. по электронной почте или через форму на официальном сайте Клиники;
4. на личном приеме.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

5.3. Обращение регистрируется в Журнале регистрации обращений (Приложение № 1) с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления. На обращении проставляется штамп (отметка) о регистрации.

5.4. По каждому обращению формируется дело, включающее само обращение, приложения, материалы проверки и копию направленного ответа.

6. Порядок рассмотрения обращений

6.1. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

6.2. В исключительных случаях, а также при необходимости истребования дополнительных документов и материалов срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока.

6.3. При рассмотрении обращения обеспечиваются:

1. объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение, при необходимости – с участием заявителя;
2. истребование необходимых документов и материалов у структурных подразделений Клиники и при необходимости – у третьих лиц;
3. принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя;
4. подготовка письменного ответа по существу поставленных вопросов;
5. уведомление заявителя о направлении обращения по компетенции.
- 6.4. Обращение, рассмотрение которого не относится к компетенции Клиники, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации. Жалоба не может быть направлена тому лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.
- 6.5. Ответ на обращение подписывается директором либо уполномоченным им лицом.
- 6.6. Ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

7. Особенности рассмотрения отдельных обращений

- 7.1. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 7.2. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Клиники, может быть оставлено без ответа по существу поставленных вопросов с сообщением заявителю о недопустимости злоупотребления правом.
- 7.3. Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению по компетенции, о чем в течение 7 дней сообщается заявителю, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.
- 7.4. Если текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней сообщается заявителю.
- 7.5. Если по вопросу ранее неоднократно давались письменные ответы по существу и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор (уполномоченное лицо) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу, уведомив об этом заявителя.
- 7.6. Если ответ по существу вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. При устранении причин заявитель вправе вновь направить обращение.

8. Личный прием граждан

- 8.1. Личный прием проводится директором (уполномоченным лицом) в соответствии с графиком, утвержденным приказом. Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан путем размещения на сайте и в помещении Клиники.
- 8.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.
- 8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема (Приложение № 3). Если изложенные факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, с согласия заявителя ответ может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке. В остальных случаях дается письменный ответ.
- 8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в общем порядке.
- 8.5. Если поставленные вопросы не входят в компетенцию Клиники, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

8.6. Отдельные категории граждан (в том числе граждане с ограниченными возможностями здоровья) пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке в случаях, предусмотренных законодательством.

9. Контроль и анализ обращений

9.1. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляет директор (уполномоченное лицо).

9.2. Клиника анализирует содержание поступающих обращений, обобщает их результаты и принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

9.3. По итогам работы анализируется:

1. количество и тематика обращений;
2. средний срок рассмотрения;
3. количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков;
4. принятые меры по устранению выявленных недостатков.

9.4. Ответственный за ведение делопроизводства по обращениям – _____.

10. Ответственность

10.1. Должностные лица и работники Клиники несут ответственность за нарушение установленного порядка и сроков рассмотрения обращений, необъективное рассмотрение, а также за разглашение содержащихся в обращениях сведений – в порядке, установленном трудовым, гражданским, административным и уголовным законодательством Российской Федерации.

10.2. Заявитель имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) при рассмотрении обращения, по решению суда. Если заявитель указал в обращении заведомо ложные сведения, понесенные Клиникой расходы могут быть взысканы с него по решению суда.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня его утверждения директором и действует до замены его новым Положением.

11.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся приказом директора.

11.3. Контроль за исполнением настоящего Положения возлагается на директора.