

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

**ООО «Стоматологическая
клиника профессора Дойникова А.И.»**

Ю.В. Волхов

“ 2 ” марта 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан

ООО «Стоматологическая клиника профессора Дойникова А.И.»

I. Общие положения

1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан (далее по тексту - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также постановлением Правительства от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг.

2. Положение определяет регламент работы с обращениями граждан в медицинской организации ООО «Стоматологическая клиника профессора Дойникова А.И.» (далее по тексту - Медицинская организация), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, подготовки ответов на письменные обращения (в том числе поступившие в электронной форме), хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

3. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на жалобы и обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи.

4. В случае участия в работе с обращением гражданина созданной в Медицинской организации врачебной комиссии, надлежит также руководствоваться действующим в Медицинской организации Положением о врачебной комиссии.

5. Основные понятия, используемые в Положении:

5.1. Обращение гражданина (заявителя) (далее – Обращение) – направленное в устной, письменной форме или в форме электронного документа обращение, предложение, заявление или жалоба гражданина или законного представителя гражданина в Медицинскую организацию.

5.2. Заявитель – гражданин или законный представитель гражданина, подавший Обращение в Медицинскую организацию

5.3. Предложение – обращение, содержащее рекомендации заявителя по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности Медицинской организации.

5.4. Заявление – обращение, содержащее просьбу заявителя о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи.

5.5. Жалоба – обращение, содержащее критику работы Медицинской организации и (или) просьбу заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов (а равно прав свобод и законных интересов других лиц, в отношении которых гражданин выступает законным представителем).

5.6. Письменное обращение – обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в Медицинскую организацию на бумажном носителе, либо посредством электронных средств связи через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".

5.7. Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в Журнале регистраций обращений граждан (в том числе во время личного приема граждан руководителем или уполномоченным на это лицом Медицинской организации).

5.8. Личный прием граждан – прием граждан руководителем Медицинской организации или уполномоченным на это лицом, согласно утвержденному графику.

5.9. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

5.10. Анонимное обращение – письменное обращение, в котором не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ.

II. Права гражданина при рассмотрении обращения

6. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований.

6.1. Анонимные обращения граждан рассматриваются, но ответы на подобные обращения не даются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.2. График личного приема граждан руководителем Медицинской организации и/или иными уполномоченными лицами утверждается руководителем Медицинской организации и размещается на информационном стенде в помещении Медицинской организации по адресу: 109428, Москва, Рязанский проспект, дом 45, корпус 1 и на официальном сайте Медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": www.dentostom.ru

6.3. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Медицинскую организацию осуществляется через администратора в помещении Медицинской организации по адресу: 109428, Москва, Рязанский проспект, дом 45, корпус 1.

6.4. По просьбе гражданина на копии обращения или его втором экземпляре работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, указывает дату приёма обращения, свою фамилию, инициалы имени и отчества (либо фамилию, имя и отчество полностью), проставляет штамп (печать) Медицинской организации.

6.5. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Медицинскую организацию может быть проведена с 10-00 до 15-00, кроме официальных праздничных дней.

6.6. Письменные обращения с доставкой по почте направляются по почтовому адресу Медицинской организации: 109428, Москва, Рязанский проспект, дом 45, корпус 1.

6.7. Электронные обращения направляются на адрес электронной почты Медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": doctor@stomatologia-na-ryazanke.ru или посредством электронного сообщения на официальном сайте Медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": www.dentostom.ru

6.8. Рассмотрение обращений об ознакомлении с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, осуществляется в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

7. Требования к письменному обращению:

7.1. Письменное обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем: фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, почтовый адрес постоянного проживания (постоянной регистрации по месту жительства), по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон и/или адрес электронной почты (при наличии).

7.2. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.

7.3. Обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом – доверенность, законный представитель и т.п.).

7.4. В случае если обращение подается посредством электронных средств связи (электронная почта и т.п.), оно должно удовлетворять требованиям, изложенным в пунктах 7.1–7.3 настоящего Положения.

8. Требования к устному обращению:

8.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема граждан руководителем Медицинской организации или уполномоченным на это лицом.

8.2. Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается, для внесения данной информации в Журнал регистрации обращений граждан (далее по тексту - Журнал регистрации).

8.3. В случае если во время личного приема от гражданина поступает письменное обращение и (или) материалы, они подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений граждан, и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений.

9. При рассмотрении его обращения гражданин имеет следующие права:

9.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

9.2. 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 охраняемую федеральным законом тайну, право доступа к которой у данного гражданина отсутствует.

9.3. Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (за исключением случаев Анонимного обращения).

9.4. Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

9.5. Обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Медицинская организация гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

III. Регистрация обращений

11. Все поступающие в Медицинскую организацию письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан лицом, уполномоченным на то приказом Руководителя Медицинской организации, в день поступления.

12. В Журнале регистрации обращений граждан указываются:

12.1. Порядковый номер обращения

12.2. Входящий номер поступившего обращения, дата поступления обращения

12.3. Фамилия, имя и отчество (при наличии), число, месяц, год рождения заявителя, либо его законного представителя.

12.4. Адрес постоянного проживания (постоянной регистрации по месту жительства) заявителя и другие контактные данные (при их наличии).

12.5. Краткое содержание обращения (документов).

12.6. Результат рассмотрения.

12.7. Дата ответа на обращение, исходящий номер, форма передачи ответа.

12.8. Исполнитель (фамилия, имя, отчество, должность), рассмотревший обращение и подготовивший ответ.

12.9. Примечания

13. В случае выявления отсутствия указанного в тексте обращения приложения, об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

14. В случае приложения к обращению оригинала документа вместо копии или копии вместо оригинала, при расхождении этого факта с данными, указанными в тексте обращения, об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

15. Если обращение гражданина передано в Медицинскую организацию в порядке исполнения государственной функции или переслано в ином порядке, то в Журнал регистрации дополнительно вносятся исходящий (регистрационный) номер и дата, отметка о форме и сроке исполнения.

16. При повторном обращении документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные обращения ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя.

17. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько обращений по разным вопросам, каждое из них регистрируется и рассматривается самостоятельно.

IV. Рассмотрение обращений

18. Каждое письменное обращение передается Руководителю Медицинской организации или уполномоченному на это лицу для предварительного рассмотрения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

19. По каждому обращению Руководитель Медицинской организации или уполномоченное на это лицо, не позднее чем в двухдневный срок принимает обращение к рассмотрению или передаёт его в работу лицу, ответственному за работу с обращениями граждан, либо иному уполномоченному лицу.

20. Не допускается направление обращения для дальнейшего рассмотрения тому должностному лицу, на действие которого гражданин приносит жалобу.

21. При рассмотрении обращения уполномоченное лицо обязано:

21.1. Внимательно разобраться в сути вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса.

21.2. Принять обоснованное решение по обращению.

21.3. Сообщить заявителю в письменной форме о решении, принятом по его обращению, с необходимым обоснованием.

21.4. В случае необходимости разъяснить порядок обжалования решения.

22. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке Медицинской организации, подписывается уполномоченным лицом, регистрируется и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

23. При наличии в тексте обращения контактного телефона, гражданин уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать его лично, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в удобное для него время в пределах часов работы Медицинской организации. При неявке гражданина за ответом, либо при его отказе явиться за ним, ответ на обращение направляется ему по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений граждан.

24. Срок рассмотрения обращения, установленный в соответствии со статьей 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» – **10 календарных дней со дня его поступления.**

25. В случае необходимости проведения медицинской экспертизы или наличия иных факторов, делающих невозможным ответ по существу в установленный срок, заявителю направляется ответ с указанием сроков подготовки ответа по существу и обоснования отложения решения его вопроса.

V. Особенности рассмотрения письменных обращений, поступивших в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет"

26. Письменные обращения в электронной форме могут быть поданы двумя способами – посредством электронного сообщения на официальном сайте Медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": www.dentostom.ru, либо путем направления письменного обращения со всеми необходимыми данными на электронный адрес Медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": doctor@stomatologiya-na-ryazanke.ru

27. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений применяется специализированное программное обеспечение на сайте Медицинской организации, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. В случае не

заполнения указанных реквизитов, система программными средствами информирует заявителя о невозможности принять его обращение.

28. При направлении письменного обращения на электронный адрес Медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", оно оформляется в порядке, установленном для письменных обращений.

29. Лицо, ответственное за регистрацию обращений, поступивших в электронной форме, обязано внести полученное обращение в Журнал регистрации в день его поступления.

30. В случае если в обращении заявителем указан электронный адрес (адрес электронной почты) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", по этому адресу отправляется уведомление о регистрации обращения.

31. Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

32. Ответ на обращение, представленное в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

VI. Особенности рассмотрения устных обращений

33. Устные обращения могут быть сделаны во время личного приема руководителя Медицинской организации или уполномоченного им лица.

34. График личного приема утверждается руководством Медицинской организации.

35. Личный прием граждан проводится в порядке очередности.

36. Устное обращение должно быть сделано с учетом требований, изложенных в пункте 8 настоящего Положения.

37. Регистрацию устного обращения осуществляет лицо, ведущее личный прием, в момент обращения.

38. Устные обращения руководитель Медицинской организации или уполномоченное им лицо, ведущее личный прием, старается рассмотреть на месте. В случае, если изложенные в 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.

39. Если обращение требует детального изучения и (или) привлечения других лиц, затребования объяснений, документов и т.п., заявителю во время личного приема разъясняются порядок и сроки ответа на обращение в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением для письменных обращений. В этом случае ему будет дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

VII. Особенности ответа на обращения, оформленные с нарушением обязательных требований

41. Письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным пунктом 7 настоящего Положения, не рассматриваются. В Журнале регистрации обращений граждан при этом делается

отметка об отказе в рассмотрении обращения гражданина и краткое описание причин принятия такого решения.

42. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников Медицинской организации, членам их семей и близким, а также имуществу Медицинской организации, организация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

43. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

44. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Медицинской организации, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

45. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

46. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

47. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, также являются указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи.

VIII. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов

48. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется лицом, уполномоченным на то руководителем Медицинской организации, которое несет персональную ответственность за состояние делопроизводства и сохранность документов.

49. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

50. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу, в материалы по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

51. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

52. В случае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов они подшиваются к первому обращению.

53. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Росархивом.

IX. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

54. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и настоящим Положением, возлагается на руководителя Медицинской организации или уполномоченное им лицо.

55. Во второй декаде последнего месяца каждого квартала, в случае поступления обращений граждан за истекший квартал, руководителю Медицинской организации предоставляется отчет о количестве, форме, содержании обращений и ответов на них, который составляется лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

56. Сотрудники Медицинской организации, осуществляющие рассмотрение письменных обращений и личный прием граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.