



ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан
в ООО «ЛПО «Рифэль»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в Обществе с ограниченной ответственностью «Лечебно-профилактическое объединение «Рифэль» (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в Обществе с ограниченной ответственностью «Лечебно-профилактическое объединение «Рифэль» (далее – стоматологическая клиника) в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в стоматологическую клинику.

1.3. В части, не урегулированной настоящим Положением, к порядку рассмотрения обращений граждан в стоматологической клинике, применяются требования в соответствии с действующим законодательством РФ.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

2.1. Обращение – предложение, заявление, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме, адресованные ООО «ЛПО «Рифэль».

2.2. Предложение – обращение, изложенное в письменной или устной форме, содержащее указание на недостатки в работе, не связанные с нарушением прав и интересов граждан, подавших обращение, а также на конкретные пути и способы решения затронутых проблем.

2.3. Заявление – обращение, изложенное в письменной или устной форме, по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанное с их нарушением.

2.4. Жалоба – обращение, изложенное в письменной или устной форме, по поводу восстановления нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, несогласия с решением, действием (бездействием) сотрудников ООО «ЛПО «Рифэль».

3. ПЕРЕЧЕНЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ

3.1. Ответственность за ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан и обращениям, поступившим по электронной почте, возлагается на исполнительного директора.

3.2. Личный прием граждан в стоматологической клинике ведут директор, главный врач, исполнительный директор.

3.3. В обязанности должностного лица, назначенного директором ответственным за рассмотрение поступившего обращения, в соответствии с профилем поставленных в обращении вопросов входит: рассмотрение обращения, запрос у сотрудников стоматологической клиники письменных объяснений, при необходимости приглашение для встречи и уточнения обстоятельств гражданина, направившего обращение, при условии таковой возможности с его стороны, подготовка проекта ответа на обращение.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Письменное обращение, в том числе и в электронной форме, 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.
- в случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

4.2. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан».

Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учета) включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование медицинской организации;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

4.3 При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений. Повторными считаются обращения, поступившие в стоматологическую клинику от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются также, как и первичные с отметкой «Повторно».

4.4. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными.

Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

4.5. На письменных обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан в соответствии с настоящим Положением.

4.6. Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, проводится при обязательном участии врачебной комиссии стоматологической клиники (далее – ВК) с учетом требований, определенных приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении Порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» (далее – Приказ - № 502н).

Функции, полномочия и порядок работы ВК определены соответствующим положением о врачебной комиссии ООО «ЛПО «Рифэль».

ВК рассматривает конкретный клинический случай, имеющуюся в стоматологической клинике документацию и дополнительно представленную медицинскую и иную документацию.

По итогам рассмотрения жалобы и имеющихся документов ВК выносит решение по вопросам, изложенным в обращении, а также проводит анализ действий сотрудников стоматологической клиники, имеющих отношения к рассматриваемому случаю, формулирует проект ответа, а также при необходимости использования административных мер в отношении сотрудников стоматологической клиники, чьи действия/бездействие рассматривались в связи с обращением, вносит предложения директору по применению к сотрудникам или процессам стоматологической клиники корректирующих мер.

4.7 По результатам рассмотрения жалобы, в случае подтверждения изложенных в ней фактов, формулируется ответ, в котором указываются меры, принятые к виновным в соответствии с нормативными правовыми актами и должностными инструкциями работников стоматологической клиники.

4.8. Уполномоченный сотрудник стоматологической клиники дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов **за исключением следующих случаев, когда обращение может быть оставлено без ответа:**

- если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявитель уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

- если текст письменного обращения не поддается прочтению (заявитель уведомляется о невозможности дать ответ в течение 7 дней со дня регистрации обращения в случае, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников стоматологической клиники, а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в стоматологической клинике сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям уже было неоднократно рассмотрено в стоматологической клинике ранее и даны письменные ответы по существу дела и при этом во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений (заявитель уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу и прекращении переписки).

4.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, касающейся частной жизни гражданина, без его письменного согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.10. Рассмотрение обращения может быть прекращено в случае письменного заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

4.11. Все обращения граждан, поступившие в стоматологическую клинику, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в п. 4.8. настоящего Положения.

4.12. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.13. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан должны быть указаны меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

В ответе стоматологической клиники на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем – необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

Ответ на обращение должен быть направлен в той же форме, что и поступившее обращение, по адресу, указанному в обращении: в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу.

Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде, хранится и обрабатывается в соответствии с требованиями российского законодательства о персональных данных.

5. ПРАВА ГРАЖДАН ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

5.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

5.2. 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.

5.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Все обращения граждан должны быть рассмотрены 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.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса срок рассмотрения обращения продлевается не более чем на 30 дней, о чем заявитель получает соответствующее уведомление.

6.2. В случае жалобы пациента на качество оказанной услуги сроки удовлетворения требований составляют 10 дней.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на информационном стенде и на официальном сайте стоматологической клиники сети Интернет: www.rifel.ru.

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

7.3. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

7.7. 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. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

8.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводств.

8.2. Исполнительный директор, ответственный за ведение делопроизводства по обращениям граждан, формирует Журнал, который должен быть прошнурован, постранично пронумерован и скреплен печатью. Срок его хранения в стоматологической клинике – 10 лет.

8.3. Все поступившие обращения регистрируются в журнале, в том числе и устные.

8.4. Исполнительный директор в день поступления обращения передает его директору, который принимает решение о направлении его на рассмотрение к должностному лицу в соответствии с профилем поставленных в обращении вопросов или о перенаправлении обращения в иную организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.5. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое включает в себя:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- письменный приказ или поручение директора по рассмотрению обращения;
- копия ответа заявителю;
- объяснительные записки сотрудников стоматологической клиники по сути обращения;
- протокол решений ВК медицинской организации (если предусмотрено);
- иные документы, имеющие отношение к рассмотрению обращения.

9. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. Контроль рассмотрения обращений граждан в стоматологической клинике осуществляется исполнительным директором в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.