

Приложение №1  
к приказу ООО «ТехМедЭксперт1-6-8»

от 12.07.2016 г. № 12/1

УТВЕРЖДАЮ:

Директор Маслиев А.Л.



### Положение о работе с обращениями граждан

1. Настоящее положение определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в ООО «ТехМедЭксперт1-6-8».

2. Ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в ООО «ТехМедЭксперт1-6-8» является и.о. главного врача Волкодав О.А.

3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на обращения в письменной форме или, при технической возможности - в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, индивидуальные и коллективные, поступившие в ООО «ТехМедЭксперт1-6-8».

4. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети «Интернет»: <https://tehmedexpert1-6-8.ru/>.

Почтовый адрес медицинской организации: Россия, 350018, Краснодарский край, г.Краснодар, ул. им.Лизы Чайкиной, д. 2/3, 2 этаж. Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: +7 861-205-08-80.

5. Письменные обращения граждан и обращения, поступившее в форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ООО «ТехМедЭксперт1-6-8» в «Журнале регистрации обращений граждан», содержащем следующие графы: № п/п; входящий номер поступившего обращения, дата; Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность жалобы». Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учёта) включает в себя следующие реквизиты: 1) наименование медицинской организации, наименование структурного подразделения; 2) заголовок; 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

6. Повторными считаются обращения, поступившие в ООО «ТехМедЭксперт1-6-8» 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 так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

7. 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, имя, отчество (при наличии) 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.

8. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме».

Личный прием граждан в ООО «ТехМедЭксперт1-6-8» проводится и.о.главного врача и директором. Информация о месте и графике приема размещена на информационном стенде, официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <https://tehmedexpert1-6-8.ru/>. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «ТехМедЭксперт1-6-8», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9. Отдельные обращения граждан рассматриваются в ООО «ТехМедЭксперт1-6-8» в следующем порядке:

1) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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;

2) в случае, если письменное обращение, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «ТехМедЭксперт1-6-8», то оно направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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

5) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5.1) в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

б) 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, либо должностное лицо, 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 в ООО «ТехМедЭксперт1-6-8» или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

6.1) в случае поступления в ООО «ТехМедЭксперт1-6-8» или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на

который размещен на официальном сайте ООО «ТехМедЭксперт1-6-8» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

7) в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

8) в случае, если письменное обращение, содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

10. Все обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 8 пункта 9 настоящего Положения.

11. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня регистрации обращения с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения. 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. 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.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ООО «ТехМедЭксперт1-6-8» в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в ООО «ТехМедЭксперт1-6-8» обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором

обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте ООО «ТехМедЭксперт1-6-8» в информационно - телекоммуникационной сети Интернет.

В ответе ООО «ТехМедЭксперт1-6-8» 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 объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

11. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

12. Контроль рассмотрения обращений граждан в ООО «ТехМедЭксперт1-6-8» осуществляется ответственным лицом – и.о.главного врача Волкодав О.А. 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.