

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Клиника Центра Молекулярной Диагностики»
УТВЕРЖДЕНО:

Главный врач

ООО «Клиника Центра Молекулярной Диагностики»

Е.Г. Максимова

«01» ноября 2018г.

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок. В соответствии с настоящим Положением в ООО «Клиника Центра Молекулярной Диагностики» (далее - ЦМД) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования настоящего Положения распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, через официальный сайт ЦМД, индивидуальные и коллективные обращения граждан.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими данные правоотношения.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на жалобы и обращения граждан по вопросам качества медицинских услуг.

1.4. Настоящее Положение устанавливает единые правила организации приема, учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля исполнения, организации приема граждан в ЦМД.

- Сведения о месте нахождения ЦМД, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: igcmd.ru
- Телефон для справок по обращениям граждан: 8 (3952) 480199, 89294396399.
- Адрес электронной почты для приема обращений граждан: service@igcmd.ru
- Направление обращений через официальный сайт ЦМД осуществляется в разделе «Ваше мнение»
- Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте

- или курьером, направляется по адресу: 664035, г. Иркутск ул. Рабочего Штаба д. 29/1
- График работы (для доставки корреспонденции и телефонной связи по обращениям граждан): понедельник, вторник, среда, четверг, пятница: с 08.00 до 17.00 суббота и воскресенье выходные дни.
 - Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в ЦМД.

Термины, используемые в настоящем Положении:

Обращение гражданина (далее – обращение) - направленные письменные предложения, заявления или жалоба, по средствам электронной почты, через официальный сайт ЦМД, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинских услуг, развитию и улучшению деятельности ЦМД, качеству предоставляемого сервиса.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав в части получения медицинских услуг или сообщение о недостатках в работе сотрудников ЦМД, либо их критика.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав и интересов или законных интересов других лиц.

Консультация - устные или письменные разъяснения сотрудниками ЦМД, основанные на нормативных правовых актах, по поводу обращения гражданина.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

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

2.1.2. 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.

2.1.2.1. Гражданин подает письменный запрос о выдаче ему копий необходимых документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения сервис-менеджеру или секретарю ЦМД. Запрос на выдачу копий запрошенных документов не позднее следующего рабочего дня передается на рассмотрение главному врачу ЦМД. Главный врач ЦМД не позднее следующего рабочего дня после получения заявления о выдаче копий документов, принимает решение и передает завизированное заявление исполнителю. В случае, если копии документов необходимы гражданину для дальнейшего рассмотрения его обращения, как дополнительная информация, то сроки рассмотрения обращения действуют в соответствии с п. 5 настоящего Положения.

2.1.3. Получать письменный или устный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. Обращаться 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ЦМД с критикой деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращения, поступившие в ЦМД подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией. Приказом главного врача выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан (далее - сервис-менеджер), в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль, регистрация и анализ обращений, организационные действия. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет главный врач ЦМД.

3.2. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений, составляющих согласно ст. 61 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан врачебную тайну, сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.4. Главным врачом ЦМД для рассмотрения конкретных обращений могут быть дополнительно определены компетентные сотрудники. Сотрудники ЦМД, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием, консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

4. Письменные обращения

4.1. Требования к письменному обращению:

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес (эл.почту), номер контактного телефона, по которому должны быть направлены ответы, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.1.3. Обращение, поступившее в ЦМД подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.1.4. Не рассматриваются обращения анонимные, текст которых не поддается прочтению, либо по содержанию которых невозможно определить существо поставленных вопросов и просьб, и после регистрации списываются в без рассмотрения.

4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

4.2.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (эл.адрес), номер телефона, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается.

4.2.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника ЦМД, а также членов его семьи, вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

4.2.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, главный врач ЦМД вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации

5.1. Прием и регистрация обращений граждан осуществляется сервис-менеджером.

5.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-х дневный срок с момента поступления.

5.3. На письменном обращении, а также на распечатанном обращении, отправленном по эл почте или через официальный сайт, проставляется дата регистрации, регистрационный номер.

5.4. Письменное () обращение направляется главному врачу ЦМД для предварительного рассмотрения обращения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

5.5. По каждому обращению главным врачом ЦМД не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или анонимного обращения).

5.6. Обращения, содержащие сведения, составляющие согласно ст. 61 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан врачебную тайну, передаются с резолюцией генерального директора для исполнения главному врачу, имеющему доступ к информации, составляющей врачебную тайну в связи со своей профессиональной деятельностью.

5.7. Письменное обращение рассматривается не более 30 дней со дня регистрации.

5.8. Исполнитель (сервис-менеджер), получивший заявление для рассмотрения, обязан принять меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, и устранению причин подачи обращения. При работе с обращениями, содержащими сведения, составляющие согласно ст. 61 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан врачебную тайну, исполнитель принимает меры, исключающие возможность для сторонних лиц, знакомиться и пользоваться этими материалами.

5.9. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

5.10. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях отказа в удовлетворении просьб дается мотивированный ответ с разъяснением порядка их обжалования.

5.11. Ответ на обращение согласовывается с главным врачом ЦМД.

5.12. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения.

5.13. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращениями хранятся 5 лет.

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

6. Особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

6.1. Все доступные гражданам способы о работе с обращениями размещены на официальном сайте ЦМД.

6.2. Обращения граждан через официальный сайт ЦМД осуществляется в разделе «Ваше мнение».

6.3. Порядок регистрации, учета и анализа обращений граждан в электронном виде осуществляется в соответствии с п. 5 настоящего Положения.

6. Устные обращения

6.1. Устные обращения рассматриваются на личном приеме граждан генеральным директором или главным врачом ЦМД.

6.2. Прием граждан проводится в порядке очередности. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием по телефону 8 (3952) 480194.

6.3. Учет (регистрация) устных обращений осуществляется секретарем ЦМД в журнале учета обращений граждан.

6.4. Журнал регистрации обращений граждан ведется по следующей форме:

- дата обращения;
- Ф.И.О., дата рождения обратившегося;

- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность лица, ответственного за рассмотрение;
- результат рассмотрения
- дата рассмотрения.

6.5. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, излагает существо вопроса, с которым он обращается.

6.6. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема.

6.7. Генеральный директор или главный врач ЦМД вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки.

6.8. Письменное обращение и материалы, полученные от заявителя регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

7. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) сотрудника ЦМД в соответствии с законодательством РФ.

7.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, понесенные расходы в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по суду.

7.3. Лица, виновные в нарушении данного Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.