

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан

в ООО «Стомион»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.2. Положение устанавливает порядок рассмотрения обращения и организацию приема граждан в ООО «Стомион».

2. ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ, ПОРЯДОК ИХ РЕГИСТРАЦИИ

2.1. Обращения в ООО «Стомион» могут быть направлены в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

2.2. Все письменные обращения с доставкой по почте направляются на юридический адрес организации: г. Ставрополь, 2-й Юго-Западный проезд, дом 2 Г, кв. 113. Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача ООО «Стомион» stomionclinic@gmail.com. При самостоятельной передаче либо передаче курьером письменное обращение вручается старшему администратору на стойке рецепции клиники.

2.3. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации независимо от того, как они оформлены.

2.4. Все поступившие обращения граждан регистрируются в течение одного рабочего дня со дня поступления в **Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан**, находящемся на стойке рецепции у старшего администратора. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями. Журнал пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен главным врачом учреждения.

2.4. Обращения граждан с пометкой на конверте «лично» учитываются и передаются адресатам в закрытом виде, на конверт ставится отметка о номере входящего документа и дате получения.

2.5. Обращения граждан, поступившие в учреждение из вышестоящих органов исполнительной власти с поручением сообщить им результаты их рассмотрения, ставятся на «особый контроль».

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Началом срока рассмотрения и разрешения обращения считается день его регистрации.

3.2. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.3. Обращения граждан, направленные в ООО «Стомион» органами государственной власти, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения. В случае если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Стомион», направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача ООО «Стомион» в течение 7 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.

3.5. Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, принимаются сотрудниками ООО «Стомион», рассматривающими обращение по существу. При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема или по телефону. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

3.6. Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ООО «Стомион». В случае если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ООО «Стомион», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.9. Должностное лицо учреждения при рассмотрении обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- имеет право запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у других должностных лиц;
- проект подготовленного ответа на обращение визируется исполнителем с указанием даты в левом нижнем углу и передается на подпись главному врачу.

4. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, 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 подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.3. Ответ на обращение гражданина должен быть аргументирован со ссылками на нормативно-правовые акты Российской Федерации, с освещением всех поставленных в ней вопросов и принятых мер по факту нарушения прав пациента.

4.3. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, требующую раскрытия персональных данных третьих лиц, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.4. При признании претензии пациента необоснованной, результаты разбирательства доводят до сведения пациента в письменной форме об отказе в удовлетворении требований.

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

4.6. В случае признания в ходе разбирательства претензий пациента обоснованными, в ответе указывается способ удовлетворения претензий.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН

5.1. Главный врач и другие ответственные за исполнения лица ведут личный прием граждан в соответствии с Графиком приема граждан по личным вопросам (Приложение № 1 к настоящей инструкции). Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на сайте ООО «Стомион» и на информационном стенде ООО «Стомион».

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

5.3. Содержание обращения заносится в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан.

5.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина с согласия гражданина дается в ходе личного приема в устной форме, о чем делается запись в Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.5. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

6. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

7.1. Обращения, поступившие в ООО «Стомион», как в устной, так и в письменной форме, анализируются главным врачом. Для изучения характера обращений и порождающих их причин, ежеквартально проводится анализ по следующему перечню вопросов:

- общее число поступивших жалоб;
- число повторных обращений;
- кому направлено обращение;
- характер обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность);
- результаты рассмотрения обращения (разъяснено, направлено на рассмотрение по принадлежности, взято на контроль).

7.2. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами хранятся в отдельной папке у главного врача.

7.3. Срок хранения обращений граждан и материалов по их рассмотрению и исполнению – 5 лет. Материалы постоянного хранения передаются в архив в установленном порядке.