



Положение о работе с обращениями граждан и порядке их рассмотрения в ООО «Бонум Юг»

1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан (далее — Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в соответствии с:

- Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Законом РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей».

2. Приказом руководителя определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, устные, индивидуальные, коллективные и электронные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.

4. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале. Регистрация обращений граждан содержит следующие графы:

- номер по порядку;
- входящий номер поступившего обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- домашний адрес;
- телефон обратившегося;
- краткое содержание обращения;
- повторность обращения;
- контроль;
- результат исполнения (с фамилией исполнителя);
- исходящий номер;
- примечание (обоснованность жалобы).

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

1. Наименование медицинской организации;

2. Наименование структурного подразделения;

3. Заголовок;

4. Крайние даты (дата начала, дата окончания).

5. При регистрации обращений на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворён данным ему ответом по первоначальному обращению;
- если с момента поступления первого обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения, и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

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

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные, с отметкой «повторно».

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

- Если обращение подписано двумя и более авторами или членами одной семьи, в графе «ФИО» указывается один автор с отметкой «коллективное».
- Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, а также почтовый или электронный адрес для направления письменного ответа, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

7. В графе «ФИО» делается запись «анонимно», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю (при его наличии).

- На обращениях граждан, принятых на личном приёме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приёме».
- Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

8. Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:

1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый/электронный адрес для ответа, письменный ответ не даётся.

2. Если в письменном обращении содержатся:

- нецензурные или оскорбительные выражения;
- угрозы жизни, здоровью, имуществу сотрудников медицинской организации или членам их семей.

Обращение остаётся без ответа по существу вопросов. Ответственное лицо сообщает заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

3. Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ не даётся. Гражданин уведомляется об этом (при условии, что его фамилия и почтовый адрес читаемы).

4. Если в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину ранее многократно давались ответы, и в новом обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства:

- Ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью руководителя о безосновательности обращения.

- Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается (при условии, что все обращения направлялись в адрес медицинской организации).

9. Все обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 типа 4 пункта, 8 настоящего положения.

10. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 10 дней с уведомления заявителя о результатах рассмотрения. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нём (в них) 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.

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

В ответе медицинской организации 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 статьёй 13 Федерального закона от 21.11.2011 номер 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

11. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту содержания, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно правовые акты.

12. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения. Ответ заявителю, материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

13. Контроль рассмотрения обращений граждан в медицинских организациях осуществляется ответственным лицом 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;

контроля хода и результата работы с обращениями граждан.