Приказ №

Об утверждении порядка рассмотрений обращений граждан в ООО «Гранд Эстет»

«___» _____ 201__ года

В целях улучшения контроля качества и безопасности медицинской деятельности, обеспечения прав граждан, обратившихся в ООО «Гранд Эстет» на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества

Приказываю

1) Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Гранд Эстет»
2) Ответственность за исполнение приказа оставляю за собой.

Директор _____ Кириллов А.С.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Гранд Эстет»
_____
Кириллов А.С.
«_____» _____ 201_ г

ПОЛОЖЕНИЕ
О порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Гранд Эстет»

Настоящее Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан в медицинское учреждение" (далее - Положение) разработан на основании Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"), которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" и устанавливает порядок подачи и рассмотрения обращений граждан, а также порядок обжалования решений по обращениям граждан.

1. Общая часть

1.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - это направленные в ООО «Гранд Эстет» письменные предложения, заявления, жалобы, а также устные обращения граждан;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию, развитию и улучшению деятельности клиники;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе клиники;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

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.

получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности клиники либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. 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

3.1. Обращение, поступившее в клинику, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с его компетенцией.

3.2. Отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение 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 законодательством Российской Федерации.

3.3. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

3.4. Все письменные обращения, которые касаются вопросов качества предоставленной в клинике медицинской помощи разбираются на врачебной комиссии.

4. Письменные обращения

4.1. Гражданин в своем письменном обращении указывает либо наименование клиники, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество , почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

4.3. Если обращение поступило в клинику или должностному лицу по информационным системам (сайт ООО «Гранд Эстет», электронная почта клиники или должностного лица), то оно подлежит рассмотрению в соответствии с данным порядком

4.4. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

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

4.6. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем

сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.7. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную 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 по письменным обращениям

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется старшим администратором Каменщиковой К.И. Письменное обращение оформленное в Книге отзывов и предложений (регистратура) в журнале не регистрируется.

5.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления в журнале регистрации обращений граждан, который хранится у старшего администратора Каменщиковой К.И. (Приложение №1)

5.3. На письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

5.4. В случае, если обращение гражданина не подписано и не указан данные о месте жительства, то обращение, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

5.5. Письменное обращение доводится до сведения главного врача для предварительного рассмотрения по компетенции обращения

5.6. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению,
- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение,
- об оставлении обращения без рассмотрения.

5.7. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию медицинского учреждения, и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителю.

5.8. Направление обращения для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются, не допускаются

5.9. По результатам окончательного рассмотрения обращения в журнал заносятся сведения рассмотренном обращении, сроке исполнения, проставляется дата отправления ответа заявителю. На тексте обращений надписи не делаются.

5.10. Письменное обращение, поступившее в клинику в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

5.12. Ответ на обращение готовится на бланке медицинского учреждения и регистрируется у старшего администратора Каменщиковой К.И.

5.13. Ответ на обращение подписывается директором/главным врачом или лицом, исполняющим его обязанности.

6. Порядок рассмотрения обращений, связанных с качеством оказания медицинской помощи

6.1 После регистрации обращения и принятии решения о его рассмотрении издается приказ о проведении служебной проверки, в котором указываются сроки проведения проверки, привлечение медицинских работников, участвующих в оказании медицинской помощи, назначение даты проведения ВК

6.2 По результатам служебной проверки проводится заседание ВК, которое оформляется протоколом и решением

6.3 На основании решения ВК юристом оформляется ответ на обращение

7. Порядок рассмотрения обращений, связанных с качеством оказания медицинской помощи

7.1 После регистрации обращения и принятии решения о его рассмотрении, обращение направляется руководителю службы, ответственной за предмет обращения

7.2 Список лиц, ответственных за рассмотрение обращений в соответствии со своими компетенциями:

Директор - Кириллов А.С.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляет старший администратор Каменщикова К.И.

Приложение №1

к Приказу № от___ января 201 __г

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ООО «Гранд Эстет»

Начат "____" _____ 20 _____ г.

№ регистрационный	Ф.И.О. посетителя	Адрес, телефон	Дата обращения	Дата регистрации	Дата Окончания проверки	Дата ответа письмо/ лично
1	2	3	4	5	6	7