Утверждаю
Директор ООО Фирма «АМЕДЕОС»
_____ Андрианов Ю.А.

Порядок рассмотрения обращения граждан в ООО Фирма «АМЕДОС» по вопросам медицинского обслуживания

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан с целью защиты прав граждан на получение доступной, бесплатной медицинской помощи соответствующего качества и объема, а также досудебного разрешения споров и конфликтных ситуаций при оказании медицинской помощи в ООО ФИРМА «АМЕДОС».

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

2.1. **Обращение гражданина** (далее - обращение) – направленное в ООО ФИРМА «АМЕДОС» или должностному лицу в ООО ФИРМА «АМЕДОС» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ООО ФИРМА «АМЕДОС» или к должностному лицу в ООО ФИРМА «АМЕДОС»;

2.2. **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности в ООО ФИРМА «АМЕДОС», улучшению медицинского обслуживания граждан;

2.3. **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 в ООО ФИРМА «АМЕДОС», должностных лиц в ООО ФИРМА «АМЕДОС», сотрудников, либо критика деятельности в ООО ФИРМА «АМЕДОС», должностных лиц, сотрудников;

2.4. **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.5. **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя в ООО ФИРМА «АМЕДОС», либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в ООО ФИРМА «АМЕДОС».

3. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ И ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

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

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

3.1.2. 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.1.3. Получать письменный ответ от ООО ФИРМА «АМЕДОС» по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 6.1 - 6.6 статьи 6 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц ООО ФИРМА «АМЕДОС» в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.1.5. Обращаться с заявлением в ООО ФИРМА «АМЕДОС» о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности в ООО ФИРМА «АМЕДОС», либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.3. При рассмотрении обращений 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.

4. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ, ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Обращение, поступившее в ООО ФИРМА «АМЕДОС», подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

4.2. График личного приёма граждан главным врачом по вопросам медицинского обслуживания утверждается директором в ООО ФИРМА «АМЕДОС».

4.2. Устные обращения (в том числе принятые по телефону) регистрируются директором в «Контрольной карточке личного приёма (устного обращения) граждан по вопросам медицинского обслуживания» и подшиваются в отдельные тома.

4.3. Прием, регистрация и учет всех письменных обращений граждан (в том числе полученных по электронным каналам) ведутся директором в ООО ФИРМА «АМЕДОС» в едином порядке, обеспечивающем возможность отслеживания результатов и сроков подготовки ответов.

4.3. Письменные обращения граждан (в том числе полученные по электронным каналам) подлежат обязательной регистрации в день поступления в «Журнале регистрации письменных обращений граждан в ООО ФИРМА «АМЕДОС» по вопросам медицинского обслуживания» (приложение 3). Все поля журнала обязательны для заполнения.

4.4. Требования к письменному обращению:

4.4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.4.2. По желанию гражданина в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы или их копии.

4.5. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке. В случае 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.

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

4.7. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с ними, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся в соответствии со сроками, установленными соответствующими нормативно- правовыми актами.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Письменное обращение направляется директору в ООО ФИРМА «АМЕДОС» для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции.

5.2. После предварительного рассмотрения обращение гражданина с резолюцией директору направляется по компетенции для рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа обратившемуся гражданину.

5.3. В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции в ООО ФИРМА «АМЕДОС», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других организациях, не позднее чем в семи-дневный срок со дня его регистрации в ООО ФИРМА «АМЕДОС» в соответствующую организацию направляется копия обращения или выписка из него, о чем извещается гражданин. О передаче обращений для рассмотрения в другие организации делаются соответствующие отметки в «Журнале регистрации письменных обращений граждан в ООО ФИРМА «АМЕДОС» по вопросам медицинского обслуживания»

5.4. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия (бездействия) которых обжалуются.

5.5. Обращения могут быть рассмотрены в рамках компетенции врачебной комиссии, утвержденной приказом директора либо иной комиссией, созданной для проведения служебной проверки (служебного расследования) по конкретному вопросу, поставленному в обращении гражданина.

5.6. Обращение гражданина считается разрешенным, если по существу рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

5.7. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных в обращении

вопросов. В этом случае гражданину направляется письмо с информацией, что его обращение ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

5.8. Сотрудник в ООО ФИРМА «АМЕДОС», получивший заявление для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его подачи и (или) формированию предложений по возможным путям устранения причин.

5.9. Гражданину сообщается о решениях, принятых по его обращению. В случаях невозможности решения поставленных вопросов дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

5.10. Ответ на обращение готовится на бланке в ООО ФИРМА «АМЕДОС», подписывается директором, руководителями структурных подразделений и регистрируется в установленном порядке.

5.11. Если электронное обращение гражданина содержит конфиденциальную информацию или требует дополнительной проверки, на указанный в обращении адрес электронной почты гражданину направляется уведомление о приеме обращения и предложение прийти на личный прием в ООО ФИРМА «АМЕДОС», либо направить письменное обращение с приложением копий необходимых документов.

5.12. Основанием для отказа в рассмотрении электронного обращения помимо оснований, указанных в пункте 5.11. настоящего Порядка, могут являться:

- указание обратившимся гражданином недействительных сведений о себе и/или отсутствие в тексте интернет-обращения адреса электронной почты или почтового адреса для ответа;

- поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;

- некорректность содержания электронного сообщения и невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов в отношении обращений, для которых установлен особый порядок рассмотрения.

В этом случае на адрес электронной почты гражданина направляется уведомление об отказе в рассмотрении обращения с указанием причин отказа.

5.13. При отсутствии в обращении, поступившем по информационно-телекоммуникационным сетям, адреса электронной почты ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.14. Ответ на устное обращение предоставляется устно либо в письменной форме по выбору обратившегося гражданина.

5.15. Ответ на письменные обращения предоставляется только в письменной форме с обязательной регистрацией, указанием даты и исходящего номера. В ответе должна содержаться подробная информация о ходе рассмотрения обращения и принятые решения по устранению выявленных недостатков.

5.16. Отказ гражданина от дальнейшего рассмотрения его обращения оформляется в письменной форме с указанием причины, даты отказа и подписи обратившегося гражданина с внесением соответствующей записи в журналах учета обращений граждан.

5.17. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место.

5.18. В случае если ответ на обращение гражданина содержит врачебную тайну, персональные данные или иную охраняемую законом тайну, а также оригиналы документов, такой ответ направляется заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. 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 документах делается соответствующая отметка.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

6.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. 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, должностное 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 ФИРМА «АМЕДОС». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.7. 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.

7. СРОКИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

7.1. Письменное обращение, поступившее в ООО ФИРМА «АМЕДОС», рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В случае если по объективным причинам окончательный ответ не может быть подготовлен в срок тридцати календарных дней со дня регистрации, гражданину должен быть направлен предварительный ответ, содержащий информацию о ходе рассмотрения обращения.

7.4. В случае необходимости проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер сроки рассмотрения обращения могут быть в порядке исключения продлены директором в ООО ФИРМА «АМЕДОС» не более чем на тридцать календарных дней. При этом в течение тридцати календарных дней со дня поступления обращения гражданину письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

8. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

8.1. Личный прием граждан в ООО ФИРМА «АМЕДОС» проводится директором в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем публикации в средствах массовой информации или в местах размещения информации.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, - паспорт или иной документ, его заменяющий:

- военный билет, временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета, или удостоверение личности (для лиц, которые проходят военную службу);

- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта в порядке, утверждаемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, по которому гражданин Российской Федерации осуществляет въезд в Российскую Федерацию (для лиц, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации);

- справка установленной формы, выдаваемая гражданам Российской Федерации, находящимся в местах содержания под стражей, подозреваемым и обвиняемым.

Иностранные граждане при личном приеме предъявляют документ, удостоверяющий право иностранного гражданина на временное проживание в Российской Федерации.

8.3. Должностное лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь федеральными законами и иными федеральными нормативными правовыми актами, законами и иными нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим Порядком, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не

может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если гражданин по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, должностное лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

8.4. 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 «Контрольной карточке личного приёма (устного обращения) граждан по вопросам медицинского обслуживания». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию в ООО ФИРМА «АМЕДОС», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

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

8.8. В случае если устное обращение гражданина принято по телефону и изложенные в нем факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, на обращение дается устный ответ по вопросам, входящим в компетенцию в ООО ФИРМА «АМЕДОС». Если принятое по телефону устное обращение гражданина содержит конфиденциальную информацию или требует дополнительной проверки, гражданину предлагается прийти на личный прием в ООО ФИРМА «АМЕДОС», либо направить письменное обращение с приложением копий необходимых документов.

8.9. Регистрация устных обращений граждан, принятых по телефону, производится в «Контрольной карточке личного приёма (устного обращения) граждан по вопросам медицинского обслуживания».

9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. Директор ООО ФИРМА «АМЕДОС», лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, ежеквартально проводят анализ поступивших обращений граждан с целью определения эффективности мероприятий по защите прав граждан, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение

сведений о частной жизни граждан, персональных данных, 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.

10.2. Лица, осуществляющие рассмотрение письменных и устных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству РФ принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

Утверждаю
Директор ООО Фирма «АМЕДЕОС»
_____ Андрианов Ю.А.

Журнал

регистрации письменных обращений граждан в ООО ФИРМА «АМЕДОС»

по вопросам медицинского обслуживания

Регистра-ционный номер	Дата регистра-ции	От кого поступил (Ф.И.О., адрес)	Краткое содержа-ние	Кому направле-но на рассмо-трение	Срок исполне-ния	Отметка о рассмо-трении, результа-тах	Отметка о снятии с контроля

Утверждаю
Директор ООО Фирма «АМЕДЕОС»
_____ Андрианов Ю.А.

КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА (УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ) ГРАЖДАН ПО ВОПРОСАМ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

№_____ Дата «_____»_____ 20_____г. ,время_____ лично, по телефону

_____

(Ф.И.О.полностью)

Адрес_____

Телефон_____

Содержание вопроса:

Результат рассмотрения вопроса:

Ответ дан устно в ходе приёма, отметка о согласии гражданина_____ подпись гражданина

Прошу дать ответ письменно по существу вопроса_____ _____ подпись гражданина

Ознакомлены сотрудники:

ФИО	дата	подпись

Ответ дан_____

С контроля снял_____

_(_____) Дата_____