УЛЬТРАДЕНТ
многопрофильный медицинский центр

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО МЦ «УЛЬТРАДЕНТ»

I. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федеральных законов от 29.06.20г № 126-ФЗ, от 27.07.20г № 227-ФЗ с изменениями, от 18.07.2012 г.) и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. «Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО МЦ «УЛЬТРАДЕНТ» (далее по тексту - МЦ) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан; распространяется на все письменные, электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в МЦ.

1.3. Сотрудники МЦ, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.4. Адрес для письменных обращений граждан: 690014 г. Владивосток ул. Толстого 41-В; ООО МЦ «УЛЬТРАДЕНТ»

1.5. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте www/medultradent.ru; stomultradent.ru; путем обращения на электронную почту ultradent1@ mail.ru; ultradent@mail.ru.

II. Порядок учета (регистрации) рассмотрения и разрешения обращений граждан

2.1. В обращении заявитель указывает наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату, указывает контактный телефон.

2.2. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Документы и материалы, прилагаемые к обращению в виде электронных документов, должны быть отсканированы в общедоступном графическом формате (jpg, pdf, gif, tiff, rtf).

2.3. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, представитель должен предоставить документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым, такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.4. Письма граждан, телеграммы и распечатки обращений, полученные по электронной почте; через сайт МЦ регистрируются в день поступления в «Журнале регистрации обращений граждан»

2.5. Рассмотрение обращений граждан, связанных с оказанием медицинской помощи, качеством медицинской помощи возлагается на Врачебную комиссию по контролю качества оказания медицинской помощи (Уполномоченного по качеству медицинской помощи). Для принятия решения проводится

организация заседания ВК, сбор необходимых документов (первичная медицинская документация, объяснительные записки, акты, протоколы и т.д. Решение ВК оформляется Протоколом ВК. Копия Протокола ВК направляется Заявителю.

2.6. Должностные лица, при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- Внимательно разобраться в их сущности, принять меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы
- Принять по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение
- Сообщать в письменной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям

2.7. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. При выявлении нарушения прав и интересов граждан, недостатков в деятельности учреждения в заключении указываются меры по восстановлению юридических прав, устранению недостатков, вносятся предложения по принятию административных, финансовых и других мер воздействия.

2.8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы.

2.9. Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

III. Организация приема граждан

3.1. **График личного приема граждан:**
Генеральный директор Прищепа Е.Д. (ул. Борисенко 4) - по предварительной записи, по согласованию
Главный врач Середа И.В. (ул. Толстого 41-В) рассмотрение обращений, связанных с качеством оказания медицинской помощи; этикой и деонтологией медицинского персонала, вопросами квалификации персонала

- понедельник с 15-00 до 16-00
- пятница с 15-00 до 16-00

Главная медицинская сестра Николаева Е.С. (ул. Толстого 41-В) ведет прием по вопросам, связанным с соблюдением санитарно-гигиеническим норм, противоэпидемического режима, работы среднего медицинского персонала (медсестер, санитарок)

- понедельник с 11-00 до 14-00
- среда с 11-00 до 14-00

По вопросам, связанным с оплатой медицинских услуг; административно-хозяйственной деятельностью; качеством сервисных услуг прием граждан осуществляется ст. администратором, администраторами.
Личный прием граждан может проводиться другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции по распоряжению Генерального директора.

3.2. **Порядок личного приема граждан:**

- Запись на личный прием граждан производится по предварительной записи по телефонным номерам 8(423) 2600-333, 220-97-98.
- Сведения о результатах личного приема граждан заносятся в «Журнал учета личного приема граждан» должностными лицами, ведущими прием.
- В обязательном порядке «Журнал учета личного приема граждан» должен включать следующие разделы:
  - дата обращения;
  - Ф.И.О. обратившегося;
  - адрес фактического проживания;
  - тематика обращения;
  - Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
  - результат рассмотрения.
- При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

- Содержание устного обращения заносится в «Журнал учета личного приема граждан». 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 Журнале учета личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3. Лицо, осуществляющее личный прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителями вопросов может привлекать к их рассмотрению профильных специалистов лечебного учреждения и вправе принять одно из следующих решений:

- Удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- Отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

3.4. Содержание устного обращения заносится в «Журнал учета личного приема граждан». В случае если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в «Журнале учета личного приема граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

IV. Приём письменных обращений граждан

4.1. Приём письменных обращений граждан осуществляется лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (ст. администратор; администратор)

4.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения должностным лицом.

4.3. В случае отсутствия в письменном обращении Ф.И.О. гражданина, адреса ответ на обращение не дается, в журнале регистрации обращений делается пометка «Анонимно».

4.4. Если в письменном обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы медицинским работникам, то такое обращение остается без ответа на поставленные вопросы, а гражданину, написавшему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

4.5. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

4.6. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения заявителю письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

V. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

5.2. Главный врач осуществляет контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

5.3. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полному рассмотрению поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителем.