

**ОБЩЕСТВО С
ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«СЕКРЕТ ЗДОРОВЬЯ»**

**ИНН \КПП 0232016434\ 023201001
453330,
Республика Башкортостан,
Кугарчинский район, с.Мраково,
улица Ленина ,зд 56В
р\с
40702810406000051986 в ПАО
СБЕРБАНК, БИК 048073601, к\с
301018103000000000601**

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ООО «СЕКРЕТ ЗДОРОВЬЯ»

1. Общие положения

Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) определяет порядок рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан , контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

В соответствии с настоящим Порядком в ООО «Секрет здоровья» (далее - Медицинская организация) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа ,индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

-

3. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

3.1. Сведения о месте нахождения Медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Медицинской организации в сети Интернет: <https://sekretzdorovyamrk.ru/#rec424166468>.

3.2. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Медицинской организации: 453330, РБ, Кугарчинский район с. Мраково ул. Ленина зд.56В..

3.3. Адрес Медицинской организации для самостоятельной подачи письменных обращений: 453330,РБ, Кугарчинский район с. Мраково улица Ленина зд.56В ; режим приема обращений: с 8 ч 00 мин. по 17 ч 00 ин., перерыв с 13 ч 00 мин. до 14 ч 00 мин., ежедневно, кроме субботы и воскресенье.

3.4. Обращения в форме электронного документа направляются на электронную почту Медицинской организации: zdrovya@list.ru.

3.5. Обращения также могут поступать по телефонам, информация о работе которых размещается на официальном сайте.

- 3.6. Порядок приема обращений граждан и график личного приема граждан размещаются на информационных стендах и на официальном сайте медицинской организации.
-

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации обращений в Медицинскую организацию момента поступления — не более одного рабочего дня.

4.2. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан — до тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

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

4.4. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации,

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное: в письменной виде, электронной почтой, личным обращением в Медицинскую организацию, по телефону.

5.2. В обращении заявитель указывает либо 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.

5.3. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) 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.

5.5. Обращение, поступившее в Медицинскую организацию, подлежит обязательному приему,

5.6.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Должностное лицо Медицинской организации при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника, 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.

6.4. 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.

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, руководитель, должностное лицо Медицинской организации либо уполномоченное на то 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 одному и тому же должностному лицу. 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 Медицинской организации.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц Медицинской организации при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Медицинской организации, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в

обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица Медицинской организации обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения; • получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления, медицинских организаций и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, • принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан; уведомление гражданина о результатах рассмотрения обращений граждан.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными работникам Медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения; • четкость в изложении информации; • полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения; • наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Личный прием граждан в медицинской организации

8.1. Организация личного приёма граждан

Личный прием граждан осуществляется генеральным директором, медицинским директором, главным врачом Медицинской организации (далее -- руководство Медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем Медицинской организации.

В случае обращения гражданина к руководству Медицинской организации по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее возможное время независимо от утверждённого графика приёма.

Подготовка документов для приема граждан руководством Медицинской организации возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

График приема граждан руководством Медицинской организации размещается на официальном сайте Медицинской организации и на информационном стенде (стойке) Медицинской организации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

Устные обращения гражданина регистрируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очередными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком и иными локальными нормативными актами, действующими в Медицинской организации.

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

Контроль за организацией личного приема и обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Медицинской организации осуществляются соответствующим структурным подразделением Медицинской организации (уполномоченным лицом), ответственным за работу с обращениями граждан и назначенным приказом руководителя.

9. Работа с обращениями граждан в Медицинской организации

9.1. Приём письменных обращений граждан

Поступающие в Медицинскую организацию письменные обращения (письма, бандероли, посылки, телеграммы) принимаются структурным подразделением (уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений граждан.

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 (письма, бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции; • сортируются телеграммы; • вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются); • сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту; • по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.; при вскрытии которых не обнаружилось обращения, • в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов,

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником структурного подразделения (или уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.2. Регистрация обращений граждан

Регистрация обращений граждан, поступивших в Медицинскую организацию, производится работниками структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан, в течение одного дня с даты их поступления.

Обращения (медицинское или сервисное), за исключением анонимных регистрируются с обязательным внесением следующей информации:

- Номер регистрации, дата обращения
- Ф.И.О. заявителя и Ф.И.О. пациента
- краткое описание обращения
- тип обращения (медицинское или сервисное)
- обоснованность обращения
- результат рассмотрения.

10.21. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Работники структурного подразделения (уполномоченное лицо), ответственного за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и при ложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

10.22. Повторными считаются обращения, поступившие в Медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штампа по месту отправки.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю структурного подразделения медицинской организации.

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

10.3. Все обращения, поступившие в Медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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.

Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется соответствующим структурным подразделением (уполномоченным лицом) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

Конечными результатами рассмотрения обращения являются.

ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов; отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин ⁷⁴ отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.