



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО ДЛЦ «Инфо-Медика»
В.В. Ударцева
«01» ноября 2016г.

Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО ДЛЦ «Инфо-Медика»

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в ООО ДЛЦ «Инфо-Медика» (далее – ДЛЦ) 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 (на официальный адрес электронной почты или через форму «Вопросы», размещенную на сайте <http://info-medika.ru>), 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 ДЛЦ 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. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- иными нормативными актами.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

- 3.1. Сведения о месте нахождения ДЛЦ, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ДЛЦ в сети Интернет: <http://info-medika.ru>
- 3.2. К рассмотрению принимаются обращения граждан, полученные любым из следующих способов:
- 3.2.1. по почтовому адресу медицинской организации: 630091, Город Новосибирск, ул. Гоголя, 3 (в том числе и переданные лично заявителем)
- 3.2.2. по адресу электронной почты: ld@ovb.ru
- 3.2.3. по телефаксу: 8-383-22-00-903
- 3.2.4. направленные через форму «Вопросы», размещенную на сайте <http://info-medika.ru>
- 3.2.5. полученные в устной форме на личном приеме.
- 3.3. Телефон(ы) для справок по обращениям граждан:
8-383-22-00-905 Главный врач. Регистратура 8-383-22-00-904
- 3.4. Информация о результатах рассмотрения обращения, содержащих конфиденциальную информацию (в том числе связанную с диагнозом пациента) выдается только лично такому пациенту по предъявлению документа, удостоверяющего личность, в целях сохранения медицинской тайны. О готовности ответа пациент может быть уведомлен по телефону или почтовому адресу, указанному в обращении.

4. Срок рассмотрения обращения

- 4.1. Срок регистрации письменных обращений в ДЛЦ с момента поступления – не более одного дня.
Регистрация обращений осуществляется дежурным администратором в журнале регистрации обращений.
- 4.2. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать 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 (заместителем руководителя) ДЛЦ 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. В случае если в ходе рассмотрения обращения установлено, что оно не относится к компетенции ДЛЦ, то заявителю предоставляется ответ, содержащий рекомендации о том в какой компетентный орган следует

обратиться, с приложением оригинала обращения и всех приложенных к нему документов.

5. Обращения, неподлежащие рассмотрению.

5.1. Не подлежат рассмотрению в ДЛЦ следующие виды обращений:

5.1.1. обращения, в которых отсутствуют данные заявителя (анонимные);

5.1.2. обращения, связанные с предоставлением информации, составляющей медицинскую тайну, или иной конфиденциальной информации (в том числе персональных данных пациента), в случае если за такими данными обращается третье лицо.

5.1.3. текст письменного обращения не поддается прочтению;

5.1.4. обращения, в которых содержится ненормативная лексика и иные выражения, оскорбляющие честь и достоинства персонала.

6. Требования к качеству рассмотрения обращений.

6.1. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ДЛЦ являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

-своевременность предоставления ответа.

7. Личный прием граждан

7.1. Организация личного приёма граждан

Личный прием граждан осуществляется главным врачом, руководителем ДЛЦ или его заместителями (далее – руководство ДЛЦ) в соответствии со следующим графиком приёма граждан:

Главный врач – пн, вт, чт 10.00-12.00

Руководитель ДЛЦ - пт. 11.00-13.00

В случае обращения гражданина к руководству ДЛЦ 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 время независимо от утверждённого графика приёма.

График приема граждан руководством ДЛЦ размещается на официальном сайте ДЛЦ и на информационном стенде ДЛЦ.

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 20 минут.

Устные обращения гражданина регистрируются. 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. 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.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ДЛЦ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8. Работа с письменными (в том числе электронными) обращениями граждан в медицинской организации

8.1. Приём письменных обращений граждан

Поступающие в ДЛЦ письменные обращения принимаются дежурным администратором.

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 работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- 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

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается дежурным администратором, принявшим почту.

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.

8.2. Регистрация письменных обращений граждан

Регистрация обращений граждан, поступивших в ДЛЦ, производится дежурным администратором в журнале регистрации обращений в течение одного дня с даты их поступления.

На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководству ДЛЦ.

8.3. Обращения, не подлежащие рассмотрению в соответствии с разделом 5 настоящего Порядка, фиксируются в журнале регистрации обращений пометкой «не подлежат рассмотрению»

8.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя), согласовывается с руководителем, либо лицом, его замещающим;

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

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.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Ответы на обращения граждан подписывают главный врач, руководитель ДЛЦ.

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.

Исходящий регистрационный номер ответа присваивается в соответствии с журналом регистрации исходящей корреспонденции ДЛЦ.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются Заявителю с учетом пожеланий о получении ответа, указанных в обращении, либо по почтовому адресу. При отсутствии координат для направления подготовленный ответ хранится в делах ДЛЦ до его истребования Заявителем.

9. Анализ обращений, поступивших в ДЛЦ

9.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо ДЛЦ осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в ДЛЦ.

9.2. Главный врач обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

9.3. Организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

10. Организация контроля за исполнением Порядка

10.1. Контроль за соблюдением настоящего порядка возлагается на Главного врача ДЛЦ.