

Общество с ограниченной ответственностью «МЕДФАРМКЛИНИК»

(ООО «МЕДФАРМКЛИНИК»)

ИНН/КПП 2311247780/231101001

ОГРН 1172375091063

Место нахождения: 350053, РФ, г. Краснодар, Прикубанский городской округ,
ул. Баварская, 8, офис 471

ПРИКАЗ № 15

г. Краснодар

«02» июля 2018г.

**Об утверждении порядка рассмотрения
в ООО «МЕДФАРМКЛИНИК»
обращений и ведения приёма граждан и иных лиц**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 25.02.1999г. № 162-КЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Краснодарском крае», Уставом ООО «МЕДФАРМКЛИНИК» и в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан и иных лиц, повышения эффективности и качества оказания платных медицинских услуг, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан и иных лиц,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения в ООО «МЕДФАРМКЛИНИК» обращений и ведение приема граждан и иных лиц» (Приложение № 1 к настоящему приказу).
2. Назначить Ответственным за организацию работы с обращениями граждан и иных лиц и рассмотрение таких обращений в ООО «МЕДФАРМКЛИНИК» главного врача.
3. Главному врачу обеспечить порядок организации личного приема граждан в ООО «МЕДФАРМКЛИНИК» согласно Положению «О порядке рассмотрения в ООО «МЕДФАРМКЛИНИК» обращений и ведения приема граждан и иных лиц».
4. Утвердить график личного приема граждан:
- главный врач ведет прием граждан еженедельно в среду с 11.00 до 12.00 часов.
5. Регистрацию поступивших обращений граждан и иных лиц производить в соответствии с Положением «О порядке рассмотрения в ООО «МЕДФАРМКЛИНИК» обращений и ведения приема граждан и иных лиц».
6. Сотрудникам ООО «МЕДФАРМКЛИНИК» в работе руководствоваться Положением «О порядке рассмотрения в ООО «МЕДФАРМКЛИНИК» обращений и ведения приема граждан и иных лиц».
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Т.Ю.Волкова

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом
ООО МЕДФАРМКЛИНИК»
от 02.04.2018 N 15

Положение
о порядке рассмотрения
в ООО «МЕДФАРМКЛИНИК»
обращений и приёма граждан и иных лиц

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приема граждан (далее — Положение) в соответствии с Конституцией Российской Федерации (ст. 24, 33, 46, 53), Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ», Законом Краснодарского края от 25.02.1999г. № 162-КЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Краснодарском крае», Уставом устанавливает основные требования к порядку рассмотрения письменных обращений и приема граждан (далее - обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в ООО «МЕДФАРМКЛИНИК» (далее - Общество).

1.2. Рассмотрение обращений производится главным врачом или лицом его замещающим.

1.3. Работники Общества, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному в Обществе за делопроизводство.

1.5. В настоящем Положении используются следующие понятия и термины:

- заявителем могут выступать - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, юридические лица, общественные объединения.

- **обращение заявителя** (далее - обращение) - направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов Общества, деятельности Общества, улучшению условий процесса оказания медицинских услуг;

- **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 Общества и должностных лиц, либо критика деятельности Общества и должностных лиц Общества;

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

- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции Общества.

1.6. Расследование нарушений норм профессионального поведения работником Общества может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам Общества. Заявления или жалобы в интересах несовершеннолетних, ограниченно дееспособных или недееспособных лиц вправе подать их законные представители.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений/жалоб/уведомлений/сообщений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения/жалобы/уведомления/сообщения (далее по тексту: обращения) Обществом заявитель имеет право:

- предоставлять дополнительные документы и материалы 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 врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну, персональные данные;

- получать 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 или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Общество с критикой деятельности Общества или должностного лица либо в целях

восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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 Общество или должностному лицу Общества, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении/жалобе/уведомлении/сообщении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес (или электронный адрес, но в тексте обращения обязательно сделать ссылку на волеизъявление получить ответ на обращение в электронном виде на указанный в обращении электронный адрес), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение/жалоба/уведомление/сообщение, поступившее в Общество по электронной почте, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.4. Обращение/жалоба/уведомление/сообщение, не содержащее сведений, указанных в п. 5.1. настоящего Положения, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

6. Регистрация письменного обращения

6.1. Письменное обращение (в том числе и поступившее по электронной почте) подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в Общество, регистрация производится в журнале регистрации обращений, жалоб и сообщений (Приложение № 1 к настоящему положению) администраторами ООО «МЕДФАРМКЛИНИК».

Письменное заявление/обращение, занесенное в книгу жалоб/отзывов и предложений, регистрации в вышеуказанном журнале не подлежит. Такому заявлению/обращению присваивается номер по сквозной нумерации внутри самой книги жалоб/отзывов и предложений.

Письменное обращение после его регистрации незамедлительно, но не позднее следующего рабочего дня направляется на рассмотрение главному врачу Общества.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общества, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.3. Общество при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7. Рассмотрение обращения

7.1. Обращение, поступившее в ООО «МЕДФАРМКЛИНИК» в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. Общество:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости по усмотрению Общества - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных лиц (в случае существования такой возможности) за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Ответ на обращение по общему правилу направляется на почтовый адрес заявителя, указанный в обращении. Ответ на обращение, поступившее в Общество по электронной почте, при отсутствии в его тексте прямого волеизъявления на получение ответа по электронной почте, направляется только по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае отсутствия в обращении, полученном по электронной почте, ссылки на адрес получения ответа, на электронный адрес с которого поступило обращение направляется сообщение о возможности получения ответа лично самим заявителем по адресу нахождения Общества.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении/жалобе/уведомлении/сообщении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

8.2. Общество при получении письменного обращения/жалобы/уведомления/сообщения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.3. В случае, если текст письменного обращения/жалобы/уведомления/сообщения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.4. В случае, если в письменном обращении/жалобе/уведомлении/сообщении заявителя 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, главный врач Общества вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Общество. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

8.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну или сведения, содержащие персональные данные заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Общество.

8.7. Рассмотрение обращения считается окончанным, когда разрешены поставленные в нем вопросы либо их разрешение Обществом невозможно, о чем сообщается заявителю.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в Общество (за исключением занесенных в книгу жалоб/отзывов и предложений), подлежит рассмотрению в течение 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запросов иным лицам, в случае необходимости проведения дополнительного расследования/исследования ситуации главный врач Общества вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, направив промежуточный ответ заявителю с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения.

9.2. Письменное заявление/обращение, занесенное в книгу жалоб/отзывов и предложений, в случае если не требуется получения дополнительных сведений и т.п., подлежит рассмотрению и принятию необходимых мер к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе общества, в течение 2 (двух) рабочих дней. В случае, если для принятия мер по устранению отмеченных потребителем недостатков или осуществлению его предложений требуется более длительное время, то руководитель Общества или его заместитель устанавливает необходимый срок (но не более 15 дней), о чем в книге производится соответствующая отметка.

Для сведения лица, записавшего обращение, и контролирующих лиц, в Книге жалоб/отзывов и предложений на оборотной стороне заявления вносится соответствующая отметка, и о принятых мерах в течение 5 рабочих дней заявителю в обязательном порядке направляется письменный ответ на указанный адрес.

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием заявителей в Обществе проводится главным врачом Общества или лицом, его замещающим. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещена на официальном сайте Общества *амадеусмед.рф*.

10.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя (Приложение № 2 к настоящему положению). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Письменное обращение/жалоба/уведомление/сообщение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общества, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10.6. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения/жалобы/уведомления/сообщения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Общество в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и иных лиц.

Приложение № 2
к Положению «О порядке рассмотрения
в ООО «МЕДФАРМКЛИНИК»
обращений и приема граждан и иных
лиц»

Общество с ограниченной ответственностью «МЕДФАРМКЛИНИК»

(ООО «МЕДФАРМКЛИНИК»)
ИНН/КПП 2311247780/231101001
ОГРН 1172375091063

Место нахождения: 350053, РФ, г. Краснодар, Прикубанский городской округ,
ул. Баварская, 8, офис 471

Карточка личного приема граждан

г. Краснодар

№ _____ дата регистрации: " ____ " _____ 201_ г.
Ф.И.О. заявителя, паспорт, кем и когда выдан

Инвалидность _____
Адрес регистрации заявителя, контактный телефон

Краткое содержание обращения _____

Ф.И.О. должность лица, ведущего прием _____

Кому, что и в какие сроки поручено: _____
подпись: _____ / _____

Результат рассмотрения обращения (дано разъяснение, принято письменное
заявление, приняты иные решения):

С устным разъяснением согласен(на) _____ / _____ « ____ »
_____ 20__ г.

Требуется письменный ответ _____ / _____ « ____ »
_____ 20__ г.