

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «КОРАЛЛДЕНТ»

Рощепкин А.С.

«01» января 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан в ООО «Кораллдент»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации,

Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение устанавливает порядок рассмотрения обращения и организацию приема граждан в ООО «Кораллдент» (далее по тексту - учреждение).

2. ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ, ПОРЯДОК ИХ РЕГИСТРАЦИИ

2.1. Обращения в учреждение могут быть направлены в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

2.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации независимо от того, как они оформлены.

2.3. Все поступившие обращения граждан регистрируются в течение трех дней с момента их поступления

в Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан, находящийся в кабинете Генерального директора. Журнал пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен главным врачом учреждения.

2.4. Обращения граждан с пометкой на конверте «лично» учитываются и передаются адресатам в закрытом виде, регистрационный штамп ставится на конверте.

2.5. Обращения граждан, поступившие в учреждение из вышестоящих органов исполнительной власти с поручением сообщить им результаты их рассмотрения, ставятся на «особый контроль».

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Началом срока рассмотрения и разрешения обращения считается день его регистрации.

3.2. Обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

3.3. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.4. Должностное лицо учреждения при рассмотрении обращения:

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

- имеет право запрашивать (в том числе в электронной форме) необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у других должностных лиц;

- проект подготовленного ответа на обращение визируется исполнителем с указанием даты в левом нижнем углу и передается на подпись главному врачу или его заместителю.

4. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

4.1. В случае, если в письменном обращении 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

КОПИЯ ВЕРНА
А.С. Рощепкин
«01» 01 20 18 г.

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.

4.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, 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.

4.3. Ответ на обращение гражданина должен быть аргументирован со ссылками на нормативно-правовые акты Российской Федерации, с освещением всех поставленных в ней вопросов и принятых мер по факту нарушения прав пациента.

4.3. 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.

4.4. При признании претензии пациента необоснованной, результаты разбирательства доводят до сведения пациента в письменной форме об отказе в удовлетворении требований.

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.

4.5. В случае признания в ходе разбирательства претензий пациента обоснованной, в ответе указывается способ удовлетворения претензий.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН

5.1. Главный врач и генеральный директор ведут личный прием граждан каждый четверг с 13-00 до 16-00

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. Содержание обращения заносится в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

5.4. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. При невозможности разрешения жалобы, пациент направляется на ВК поликлиники с первичной медицинской документацией, пояснением (какие меры предпринимались) и объяснительной лица, на которого поступила жалоба. Врачебная комиссия вправе привлекать к работе специалистов других ЛПУ (с согласия пациента). По результатам рассмотрения такого обращения принимается решение, которое заносится в первичные медицинские документы, в Журнал протоколов заседаний Врачебной комиссии по вопросам оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий

6. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В КНИГИ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ЯЩИКИ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

6.1. Книга отзывов и предложений находится в учреждении находится на информационном стенде Учреждения

6.2. Не реже одного раза в неделю Администратор:

1) Просматривают Книгу отзывов и предложений в регистратурах, визируют подписью, жалобы заносятся в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан, находящийся в приемной главного врача. Дальнейшие действия согласно настоящего Положения.

КОПИЯ ВЕРНА
А.С. Рошенин
«01» 08 2013 г.

2) Проводят выемку из ящика отзывов и предложений не реже 1 раза в неделю. Фиксируют в Журнале выемки обращений граждан по улучшению работы отделения. Жалобы регистрируют в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан, находящийся в приемной главного врача. Дальнейшие действия согласно настоящего Положения.

6.4. Результаты анализа предоставляются главному врачу 1 раз в квартал.

7. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

7.1. Обращения, поступившие в ООО «КораллДент», как в устной, так и в письменной форме, анализируются ответственными по работе с жалобами. Для изучения характера обращений и порождающих их причин ежеквартально проводится анализ по следующему перечню вопросов:

- общее число поступивших жалоб;
- число повторных обращений;
- кому направлено обращение;
- характер обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность);
- результаты рассмотрения обращения (разъяснено, направлено на рассмотрение по принадлежности, взято на контроль).

7.2. Результаты анализа предоставляются главному врачу один раз в квартал.

7.3. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются заместителю главного врача по медицинской части, ответственному по обращениям граждан. Хранение их у исполнителя не производится.

7.4. Срок хранения обращений граждан и материалов по их рассмотрению и исполнению - 5 лет. Материалы постоянного хранения передаются в архив в установленном порядке.

