

УТВЕРЖДЕН
приказом главного врача
ООО «МаргоДент»
от 01.07.2015 г. № 09-од

П О Р Я Д О К

рассмотрения обращений граждан в ООО «МаргоДент»

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет цели, правила, порядок, ответственность и сроки рассмотрения обращений граждан в ООО «МаргоДент» (далее – Порядок).
2. Настоящий Порядок установлен в целях обеспечения прав граждан при обращении их в ООО «МаргоДент» (далее – Организация).
3. Обращения граждан могут рассматриваться главным врачом стоматологии (далее – руководитель), лицом, ответственным за работу с обращениями граждан и делопроизводством по обращениям граждан ООО «МаргоДент», назначаемым приказом руководителя (далее – ответственный за работу с обращениями), иными сотрудниками, в должностные обязанности которых входит рассмотрение обращений граждан, а также врачебной комиссией.
4. Функция работы с обращениями граждан указывается в должностных инструкциях лиц, указанными в п.3.
5. Сотрудники Организации при рассмотрении обращений граждан руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, законами и иными нормативными правовыми актами Тюменской области, локальными нормативными актами организации, а также настоящим Порядком.

II. Обеспечение прав граждан на обращение в Организацию

6. В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами граждане (заявители) имеют право:

1) обращаться в Организацию в любой удобной им форме:

а) в устной;

б) в письменной (в том числе в виде письменных заявлений и записей в книге жалоб и предложений);

в) в электронной (в том числе по электронной почте);

2) обращаться в Организацию лично или через своего законного представителя;

3) обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи непосредственно к руководителю.

7. В целях реализации прав граждан на обращение в медицинскую организацию в ООО «МаргоДент» осуществляется:

1) предоставление гражданам открытых каналов связи: адреса места нахождения юридического лица, адреса место осуществления медицинской деятельности, номера телефона и адреса электронной почты, по которым осуществляется прием обращений, часов личного приема граждан руководителем.

2) предоставление гражданам полной и достоверной информации о возможности их обращения в Организацию на информационных стендах, расположенных в общедоступных местах;

3) регистрация и учет поступивших обращений;

4) рассмотрение поступивших обращений;

5) принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;

6) подготовка, регистрация и направление ответов заявителям;

7) проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

8. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

III. Регистрация и учет поступивших обращений и ответов на них

9. Регистрации и учету подлежат все обращения граждан, поступающие в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений, направленные из других органов или организаций.

10. Все поступившие в письменной форме, по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Организацию и учету в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1).
11. Ответственность за ведение Журнала регистрации обращений граждан возлагается на ответственного за работу с обращениями граждан.
12. Регистрация обращений граждан производится в хронологическом порядке.
13. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма Организации, подписываются руководителем и регистрируются в Журнале учета входящих и исходящих документов (приложение № 2).
14. Устные обращения к руководителю и результаты рассмотрения устных обращений граждан регистрируются руководителем в Журнале личного приема граждан руководителем (приложение № 3).

IV. Делопроизводство по обращениям граждан

15. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно.
16. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят:
 - 1) обращение гражданина, в т.ч. распечатка письма, если обращение было сделано в электронной форме;
 - 2) письменное поручение или приказ главного врача по рассмотрению обращения;
 - 3) материалы по рассмотрению обращения, в том числе:
 - а) копии протоколов заседаний врачебной комиссии;
 - б) копии запросов в иные организации и ответов на них;
 - в) прочие материалы;
 - 4) копия ответа заявителю.
17. Срок хранения дел по обращениям граждан в Организацию составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

V. Правила, последовательность и сроки рассмотрения обращений граждан

18. Все поступившие в Организацию обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

19. Все поступившие в Организацию обращения граждан доводятся до сведения ответственного за работу с обращениями граждан.

20. Ответственный за работу с обращениями граждан в день обращения принимает решение о самостоятельном рассмотрении обращения либо выносит решение о целесообразности:

1) поручить рассмотрение другому сотруднику Организации (далее – работник), в должностные обязанности которого входит рассмотрение обращений граждан;

2) поручить подготовку к рассмотрению обращения на заседании врачебной комиссии другому работнику, в должностные обязанности которого входит рассмотрение обращений граждан;

3) рассмотреть обращение на ближайшем плановом заседании врачебной комиссии;

4) провести внеплановое заседание врачебной комиссии по факту обращения.

21. Решение о направлении обращения на рассмотрение либо на подготовку к рассмотрению на заседании врачебной комиссии к конкретному работнику принимается в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

22. Решение о рассмотрении обращения на заседании врачебной комиссии принимается в форме поручения о внесении обращения в повестку ближайшего планового заседания либо поручения о проведении внепланового заседания по факту обращения.

23. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение (подготовку к рассмотрению) работнику Организации, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

24. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, руководитель принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

25. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации, в течении семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращение вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.
26. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено в Организации ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.
27. Работник, получивший поручение руководителя о рассмотрении (подготовке к рассмотрению) обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.
28. Работник, получивший поручение о рассмотрении (подготовке к рассмотрению) обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников Организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.
29. Работник, получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией.
30. Работник, получивший поручение руководителя о подготовке к рассмотрению обращения на заседании врачебной комиссии, несет ответственность за своевременную и всестороннюю подготовку материалов для объективного рассмотрения обращения на заседании в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией.
31. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.
32. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.
33. В случае, если обращение поступило в Организацию в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

34. В случае, если обращение поступило в Организацию по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

35. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, гражданин может обратиться в законном порядке в органы государственного контроля / надзора, суд или иные органы и организации.

VI. Рассмотрение устных обращений граждан

36. Устные обращения граждан принимаются и рассматриваются руководителем.

37. Руководитель проводит личный прием граждан 1 раз в неделю продолжительностью не менее 2-х часов. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются руководителем и размещаются на информационной стенде стоматологии.

38. Устные обращения к руководителю рассматриваются руководителем в ходе личного приема. Результатом рассмотрения устного обращения является:

- 1) устный ответ заявителю по существу обращения с согласия заявителя;
- 2) решение о проведении дополнительной проверки обстоятельств, изложенных в устном обращении заявителя;
- 3) рекомендация заявителю обратиться в письменной форме;
- 4) рекомендация заявителю обратиться в иные органы и организации.

39. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно по существу обращения.

40. В случае, если гражданин не дает своего согласия на ответ в устной форме либо выставляет иные требования к порядку рассмотрения его обращения, руководитель вправе рекомендовать заявителю обратиться в письменной форме либо обратиться в иные органы и организации.

41. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства требуют дополнительной проверки, руководитель с согласия заявителя принимает решение о проведении необходимых мероприятий и организует их проведение в установленном порядке.

42. Обстоятельства и результаты рассмотрения устного обращения вносятся в Журнал личного приема граждан и скрепляются подписями заявителя и

руководителя с отметкой о согласии или несогласии заявителя с результатами рассмотрения его обращения.

VII. Использование обращений граждан и результатов их рассмотрения

43. В стоматологии не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.

44. Лицом, ответственным за работу с обращениями граждан и делопроизводство по обращениям граждан, ежеквартально и по итогам года руководителю предоставляются результаты анализа поступивших обращений.

45. Обращения граждан, результаты их рассмотрения, а также их содержание и статистика используются в целях управления деятельностью стоматологии, включая организацию лечебно-диагностического процесса, материально-техническое и кадровое обеспечение.

46. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

Главный врач



М. Ш. Джавадова

**Журнал
регистрации обращений граждан в ООО «МаргоДент»**

Левая сторона

№ п/п	Фамилия, имя, отчество заявителя или наименование организации, направившей обращение	Адрес места жительства пациента (юридический адрес организации) и/или адрес электронной почты заявителя	Дата поступления обращения	Дата регистрации обращения	Регистрационный номер обращения	Краткое содержание (повод) обращения
1	2	3	4	5	6	7

Правая сторона

Фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения	Результат рассмотрения обращения	Дата регистрации ответа на обращение	Регистрационный номер ответа на обращение	Подпись работника, осуществляющего рассмотрение обращения	Подпись главного врача
8	9	10	11	12	13

**Журнал
учета входящих и исходящих документов
ООО «МаргоДент»**

Левая сторона

№ п/п	Дата поступления	Номер входящего документа	От кого поступил документ	Краткое содержание документа, количество листов
1	2	3	4	5

Правая сторона

Приложения (с указанием количества листов)	Кому направлен документ	Дата исходящего документа	Номер исходящего документа	Подпись руководителя
6	7	8	9	10

**Журнал
личного приема граждан руководителем ООО «МаргоДент»**

Левая сторона

№ п/п	Дата и время обращения	Продолжительность приема	Фамилия, имя, отчество гражданина	Адрес места жительства пациента (указать) и/или адрес электронной почты заявителя	Краткое содержание (повод) обращения
1	2	3	4	5	6

Правая сторона

Фамилия, имя, отчество и должность лица, осуществляющего личный прием гражданина	Результат рассмотрения устного обращения гражданина к руководителю (указать и пояснить) (устный ответ по существу / решение о дополнительной проверке обстоятельств / гражданину рекомендовано письменное обращение / гражданину рекомендовано обращение в иные органы и организации)	Согласие / Несогласие гражданина с результатом рассмотрения его устного обращения к руководителю, пожелания гражданина	Подпись гражданина, подтверждающая его согласие / несогласие	Подпись должностного лица, осуществляющего личный прием гражданина
7	8	9	10	11