



Утверждаю
Директор ООО «Доктор Здоровье»

О.В. Новицкая

Положение
о порядке организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в ООО «Доктор Здоровье»

1. Общие положения

1.1. Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, в ООО «Доктор Здоровье» (далее - медицинская организация).

1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Приказом Минздрава России от 28.07.2015 N 493н "Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации".

1.3. Работники медицинской организации, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.4. Делопроизводство по обращениям осуществляется администратором, главным врачом и директором.

1.5. Работники медицинской организации, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

2. Порядок информирования граждан
об организации рассмотрения обращений

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу медицинской организации: г. Красноярск ул. Живописная д. 1/5 пом. 44/1.

2.2. Адрес медицинской организации для самостоятельной подачи письменных обращений: г. Красноярск ул. Живописная д. 1/5 пом. 44/1, в часы работы.

3. Прием и регистрация обращения

3.1. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, уполномоченным работником медицинской организации:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются).

3.2. В случае если в письменном обращении граждан не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и/или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение не регистрируется и не рассматривается.

4. Организация рассмотрения обращений

4.1. Уполномоченные на рассмотрение обращений работники проверяют наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения и приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

4.2. В случае если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников медицинской организации, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.3. Письменное обращение, поступившее в медицинскую организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.4. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись руководителю медицинской организации. После подписания ответа на обращение он передается для последующей отправки адресатам почтой.

4.5. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Анализ обращений

5.1. Должностные лица медицинской организации обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений;

б) количество и характер решений, принятых по обращениям медицинской организацией в пределах ее полномочий;

в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляла медицинская организация.

6.2. Должностные лица медицинской организации на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере охраны здоровья граждан.

6.3. Уполномоченный работник медицинской организации по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад руководителю медицинской организации.

6. Заключительные положения

6.1. Положение утверждается приказом руководителя медицинской организации и вступает в силу с момента его утверждения.

6.2. Внесение изменений в действующее Положение производится приказом руководителя медицинской организации. Изменения вступают в силу с момента подписания соответствующего приказа.