

ПОЛОЖЕНИЕ **о порядке рассмотрения обращений граждан** **в ООО «Мед Гарант»**

1. Общие положения.

1. Настоящее Положение определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан в медицинский центр ООО «Мед Гарант» и порядок контроля организации работы с обращениями граждан.

2. Основные термины, используемые в Положении.

2.1. Обращение гражданина – направленные должностному лицу ООО «Мед Гарант» в письменной (лично нарочно, по почте России, в форме электронного документа, на адрес электронной почты) или устной форме (по телефону) заявление, предложение или жалоба (Приложение 1,2);

2.1.1 Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации недостатках в работе клиники, критика деятельности должностных лиц;

2.1.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию работы медицинской клиники;

2.1.3. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод.

2.1.4. Благодарность – выражение гражданином признательности компании, коллективу или отдельному человеку за проделанную работу, оказанную услугу, помощь.

2.1.4. Заявитель – лицо, обратившееся в ООО «Мед Гарант» с письменным или устным обращением.

2.1.5. Уполномоченное должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функцию по регистрации и/или рассмотрению обращений граждан, поступающих в ООО «Мед Гарант».

3. Регистрация и рассмотрение обращения.

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

3.2. Форма письменного обращения размещена в регистратурах корпусов ООО «Мед Гарант» и на официальном сайте ООО «Мед Гарант» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: medgarant@medgarant.info.

3.3. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу медицинского центра ООО «Мед Гарант»: 143985, Московская область, г. Балашиха, мкр. Саввино, ул. 1 Мая, д. 2, корп.1.

3.4. Адрес медицинского центра ООО «Мед Гарант» для самостоятельной подачи письменных обращений:

- 143985, Московская область, г. Балашиха, мкр. Саввино, ул. 1 Мая, д. 2, корп.1 (1 корпус),
- 143985, Московская область, г. Балашиха, мкр. Саввино, ул. Пригородная, д. 6 (2 корпус),
- 143985, Московская область, г. Балашиха, мкр. Саввино, ул. Пригородная, д. 6А (5 корпус),

Режим приема обращений: будние дни с 09.00 час. по 17.00 час.

3.5 Устные обращения принимаются администраторами колл-центра ООО «Мед Гарант» в ходе телефонных звонков на абонентские номера:

- +7 (495) 369-60-91,
- +7 (495) 369-60-92,
- +7 (495) 181-85-15,

оформляются уполномоченными должностными лицами в виде докладной записки, с фиксированием документа, удостоверяющего личность заявителя. (Приложение 2).

3.6. Прием граждан с возможностью подачи обращения в письменной форме проводится руководителем медицинского центра, главным врачом, их заместителями или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции, согласно установленному графику, размещенному на информационных стендах и на официальном сайте медицинской организации, в порядке очередности, по предварительной записи.

3.7. В обращении, направленном в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения.

3.8. По каждому обращению, не позднее 3-х рабочих дней, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и обязательной регистрации уполномоченным лицом в «Журнале регистрации и рассмотрении обращений граждан в ООО «Мед Гарант»;
- о разъяснении заявителю необходимости направления обращения в другую организацию или ведомство, если вопросы, содержащиеся в нем, не подведомственны к ведению медицинского центра;
- об оставлении обращения без рассмотрения в случаях анонимности (без указания данных заявителя).

3.9. При личном доставлении обращения либо на личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность и право на представление интересов.

3.10. При направлении обращения по почте России, на адрес электронной почты заявителем, его представителем, прилагается копия документа, удостоверяющего личность и право на представление интересов.

3.11. В случае некорректного текста обращения (с содержанием нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровья и имуществу должностных лиц) заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом и данное обращение не рассматривается.

- 3.12. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.
- 3.13. В случае если текст обращения не поддается прочтению, заявителю сообщается о необходимости повторного направления обращения с указанием причин невозможности его рассмотрения.
- 3.14. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, должностное лицо вправе прекратить переписку с гражданином с согласия руководителя медицинского центра.
- 3.15. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемых законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.
- 3.16. При поступлении отзывов негативного характера на официальный сайт медицинского центра, содержащие жалобу на деятельность медицинского центра, критику должностных лиц, признаки нарушенных прав, уполномоченным должностным лицом принимаются меры к оформлению, регистрации и рассмотрению обращения в установленном настоящим Положением порядке.
- 3.17. Вопросы по оформлению, регистрации и рассмотрению отзывов на официальном сайте медицинского центра позитивного характера решаются по усмотрению уполномоченного должностного лица.
- 3.18. Уполномоченное должностное лицо разбирает существо вопросов, изложенных в обращении, при необходимости затребует нужные документы, принимает решение и обеспечивает их исполнение, принимает меры к устранению причин, порождающих нарушения прав и интересов граждан, своевременно направляет письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 3.19. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем устранены, гражданин вправе вновь направить обращение должностному лицу.
- 3.20. В необходимых случаях уполномоченное должностное лицо при рассмотрении обращения может осуществить выезд на место, с согласия руководителя медицинской организации.
- 3.21. По результатам проверки обращения на основе объективного анализа собранных материалов выносятся мотивированный вывод (заключение). При выявлении нарушений, в выводе (заключении) указываются меры по восстановлению юридических прав, способы устранения недостатков, меры административного, финансового, дисциплинарного воздействия.
- 3.22. В необходимых случаях обращение может служить основанием к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с действующим законодательством.
- 3.12. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица.

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

3.14. Уполномоченное должностное лицо, осуществляющее рассмотрение обращений в соответствии с должностной инструкцией, обеспечивает обработку персональных данных заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных; несет установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

4. Сроки рассмотрения обращений.

4.1. Обращения рассматриваются в течение 10 рабочих дней со дня регистрации. В случае необходимости направления запросов, истребования документов – в течение 30 дней.

4.2. В исключительных случаях уполномоченное должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5. Права граждан при рассмотрении обращений:

5.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

5.2. 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, предусмотренного пунктом 3.11 настоящего Положения.

5.4. Обращаться с жалобой на принятое решение по обращению или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.6. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Организация анализа и контроля порядка рассмотрения обращений.

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

6.2. Главный врач медицинского центра ООО «Мед Гарант» осуществляет контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

6.3. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полному рассмотрению поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителем.

6.4. Главный врач медицинского центра ООО «Мед Гарант», в случае необходимости, организует рассмотрение обращения с участием заявителя, принимает меры к заключению досудебного соглашения об урегулировании спора.

6.5. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

6.6. Уполномоченные должностные лица медицинского центра обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество и характер решений, принятых по обращениям медицинским центром в пределах его полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представлял медицинский центр.

6.7. Уполномоченные должностные лица медицинского центра на основании вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере охраны здоровья граждан.