

Приложение №1

к приказу ООО "Юрга-Мед"

№5 от 18.09.2019г.

График личного приема граждан генеральным директором, главным врачом по вопросам медицинского обслуживания:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО | Должность | Время  приема | Место  приема | Телефон |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность (ст. 13 ФЗ от 02.05.2006г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ").

Приложение № 2

к приказу ООО «Юрга-Мед» № 5

от 18.09.2019 года

ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ООО «Юрга-Мед»

ПО ВОПРОСАМ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан с целью защиты прав граждан на получение

доступной медицинской помощи соответствующего качества и

объема, а также досудебного разрешения споров и конфликтных ситуаций при

оказании медицинской помощи в ООО «Юрга-Мед»

2 ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

2.1. *Обращение* гражданина (далее - обращение) – направленное в ООО «Юрга-Мед» в письменной форме или в форме электронного документа , заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ООО «Юрга-Мед».

2.2. *Предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию

деятельности ООО «Юрга-Мед», улучшению медицинского обслуживания граждан.

2.3*. 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 в ООО «Юрга-Мед».

2.4. *Жалоба -* просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных

прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. *Должностное лицо* - лицо, постоянно, временно или по специальному

полномочию осуществляющее функции представителя ООО «Юрга-Мед».

3.ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ И

ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

3.1.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы, касающиеся

рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.1.2. 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

3.1.3. Получать письменный ответ от ООО «Юрга-Мед» по существу поставленных

в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 6.1 - 6.6

статьи 6 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного

обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в

обращении вопросов.

3.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие

(бездействие) должностных лиц ООО «Юрга-Мед» в связи с рассмотрением

обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с

законодательством Российской Федерации.

3.1.5. Обращаться с заявлением в ООО «Юрга-Мед» о прекращении рассмотрения

обращения.

3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой

деятельности ООО «Юрга-Мед» либо в целях восстановления или защиты своих

прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.3. При рассмотрении обращений 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.

4 ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ, ОФОРМЛЕНИЕ

ДОКУМЕНТАЦИИ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Обращение, поступившее в ООО «Юрга-Мед», подлежит обязательному

рассмотрению в соответствии с компетенцией.

4.2. График личного приёма граждан генеральным директором, главным врачом,

утверждается генеральным директором ООО «Юрга-Мед».

4.2. Устные обращения (в том числе принятые по телефону) регистрируются генеральным директором, главным врачом

в «Контрольной карточке личного приёма (устного обращения)

граждан по вопросам медицинского обслуживания» и подшиваются в отдельные

тома.

4.3. Прием, регистрация и учет всех письменных обращений граждан (в том числе

полученных по электронным каналам) ведутся исполнительным директором ООО «Юрга-Мед» в едином порядке, обеспечивающем возможность отслеживания

результатов и сроков подготовки ответов.

4.3. Письменные обращения граждан (в том числе полученные по электронным

каналам) подлежат обязательной регистрации в день поступления в «Журнале

регистрации письменных обращений граждан в ООО «Юрга-Мед»

по вопросам медицинского обслуживания» (приложение 3). Все поля

журнала обязательны для заполнения.

4.4. Требования к письменному обращению:

4.4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке

указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное

обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица,

либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию,

имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен

быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть

предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.4.2. По желанию гражданина в случае необходимости в подтверждение своих

доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы

или их копии.

4.5. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием

фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения,

заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства. Обращение, не

содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в

установленном порядке. В случае если в письменном обращении не указаны

фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому

должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не

дается.

4.6. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата

регистрации и регистрационный номер.

4.7. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с ними,

формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся в

соответствии со сроками, установленными соответствующими нормативно-

правовыми актами.

5 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Письменное обращение направляется генеральному директору для

предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции.

5.2. После предварительного рассмотрения обращение гражданина с резолюцией

генерального директора направляется по компетенции для рассмотрения по существу

поставленных вопросов и подготовки ответа обратившемуся гражданину.

5.3. В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к

компетенции ООО «Юрга-Мед», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в

других организациях, не позднее чем в семидневный срок со дня его регистрации в

ООО «Юрга-Мед» в соответствующую организацию направляется копия обращения

или выписка из него, о чем извещается гражданин. О передаче обращений для

рассмотрения в другие организации делаются соответствующие отметки в

«Журнале регистрации письменных обращений граждан в ООО «Юрга-Мед» по вопросам медицинского обслуживания»

5.4. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и

(или) тем должностным лицам, действия (бездействия) которых обжалуются.

5.5. Обращения могут быть рассмотрены в рамках компетенции врачебной

комиссии , утвержденной приказом главного врача либо иной

созданной для проведения служебной проверки (служебного

расследования) по конкретному вопросу, поставленному в обращении гражданина.

5.6. Обращение гражданина считается разрешенным, если по существу

рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и

даны исчерпывающие ответы.

5.7. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании

документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению

поставленных в обращении вопросов. В этом случае гражданину направляется

письмо с информацией, что его обращение ставится на дополнительный контроль

до полного осуществления намеченных мер.

5.8. Работник ООО «Юрга-Мед», получивший заявление для рассмотрения, обязан

принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа,

выявлению причин его подачи и (или) формированию предложений по возможным

путям устранения причин.

5.9. Гражданину сообщается о решениях, принятых по его обращению. В случаях

невозможности решения поставленных вопросов дается мотивированный отказ с

разъяснением порядка его обжалования.

5.10. Ответ на обращение готовится на бланке ООО «Юрга-Мед», подписывается

главным врачом и регистрируется в установленном порядке.

5.11. Если электронное обращение гражданина содержит конфиденциальную

информацию или требует дополнительной проверки, на указанный в обращении

адрес электронной почты гражданину направляется уведомление о приеме

обращения и предложение прийти на личный прием в ООО «Юрга-Мед» либо

направить письменное обращение с приложением копий необходимых документов.

5.12. Основанием для отказа в рассмотрении электронного обращения помимо

оснований, указанных в пункте 5.11. настоящего Порядка, могут являться: указание

обратившимся гражданином недействительных сведений о себе и/или отсутствие в

тексте интернет-обращения адреса электронной почты или почтового адреса для

ответа; поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;

некорректность содержания электронного сообщения и невозможность

рассмотрения обращения без необходимых документов в отношении обращений,

для которых установлен особый порядок рассмотрения. В этом случае на адрес

электронной почты гражданина направляется уведомление об отказе в

рассмотрении обращения с указанием причин отказа.

5.13. При отсутствии в обращении, поступившем по информационно-

телекоммуникационным сетям, адреса электронной почты ответ направляется по

почтовому адресу, указанному в обращении.

5.14. Ответ на устное обращение предоставляется устно либо в письменной форме

по выбору обратившегося гражданина.

5.15. Ответ на письменные обращения предоставляется только в письменной форме

с обязательной регистрацией, указанием даты и исходящего номера. В ответе

должна содержаться подробная информация о ходе рассмотрения обращения и

принятые решения по устранению выявленных недостатков.

5.16. Отказ гражданина от дальнейшего рассмотрения его обращения оформляется

в письменной форме с указанием причины, даты отказа и подписи обратившегося

гражданина с внесением соответствующей записи в журналах учета обращений

граждан.

5.17. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на

место.

5.18. В случае если ответ на обращение гражданина содержит врачебную тайну,

персональные данные или иную охраняемую законом тайну, а также оригиналы

документов, такой ответ направляется заявителю заказным почтовым

отправлением с уведомлением.

6 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом,

совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в

государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных

документах делается соответствующая отметка.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается

гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования

данного судебного решения.

6.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные

либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу

должностного лица, а также членов его семьи, ООО «Юрга-Мед» вправе оставить

обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить

гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления

правом.

6.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на

обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в

соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему

обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на

который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с

ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые

доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о

безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с

гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее

направляемые обращения направлялись в ООО «Юрга-Мед». О данном решении

уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. 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.

6.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в

обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин

вправе вновь направить обращение.

7 СРОКИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

7.1. Письменное обращение, поступившее в ООО «Юрга-Мед», рассматривается в

течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В случае если по объективным причинам окончательный ответ не может быть

подготовлен в срок тридцати календарных дней со дня регистрации, гражданину

должен быть направлен предварительный ответ, содержащий информацию о ходе

рассмотрения обращения.

7.4. В случае необходимости проведения соответствующих проверок, изучения и

истребования дополнительных материалов, принятия других мер сроки

рассмотрения обращения могут быть в порядке исключения продлены главным

врачом ООО «Юрга-Мед» не более чем на тридцать календарных дней. При этом в

течение тридцати календарных дней со дня поступления обращения гражданину

письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения

обращения.

8 ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

8.1. Личный прием граждан в ООО «Юрга-Мед» проводится генеральным директором, главным врачом, в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения гражданина путем публикации в средствах массовой информации или в местах размещения информации.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его

личность, - паспорт или иной документ, его заменяющий:

- военный билет, временное удостоверение, выдаваемое взамен военного

билета, или удостоверение личности (для лиц, которые проходят военную службу);

- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации,

выдаваемое на период оформления паспорта в порядке, утверждаемом

уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, по

которому гражданин Российской Федерации осуществляет въезд в Российскую

Федерацию (для лиц, постоянно проживающих за пределами территории

Российской Федерации);

- справка установленной формы, выдаваемая гражданам Российской

Федерации, находящимся в местах содержания под стражей, подозреваемым и

обвиняемым.

Иностранные граждане при личном приеме предъявляют документ,

удостоверяющий право иностранного гражданина на временное проживание в

Российской Федерации.

8.3. Должностное лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан,

руководствуясь федеральными законами и иными федеральными нормативными

правовыми актами, законами и иными нормативными правовыми актами Кемеровской

области, настоящим Порядком, в пределах своей компетенции вправе принять одно

из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения

принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок

обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы

требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по

которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок

рассмотрения письменного обращения.

Если гражданин по каким-либо причинам не может самостоятельно в

письменной форме изложить свою просьбу, должностное лицо, осуществляющее

прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

8.4. 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 «Контрольной карточке личного приёма (устного

обращения) граждан по вопросам медицинского обслуживания». В остальных

случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении

вопросов.

8.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит

регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

8.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в

компетенцию ООО «Юрга-Мед», гражданину дается разъяснение, куда и в каком

порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое

содействие.

8.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем

рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных

в обращении вопросов.

8.8. В случае если устное обращение гражданина принято по телефону и

изложенные в нем факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют

дополнительной проверки, на обращение дается устный ответ по вопросам,

входящим в компетенцию ООО «Юрга-Мед».

Если принятое по телефону устное обращение гражданина содержит

конфиденциальную информацию или требует дополнительной проверки,

гражданину предлагается прийти на личный прием в ООО «Юрга-Мед», либо

направить письменное обращение с приложением копий необходимых документов.

8.9. Регистрация устных обращений граждан, принятых по телефону, производится

в «Контрольной карточке личного приёма (устного обращения) граждан по

вопросам медицинского обслуживания».

9 КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ

ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. Генеральный директор, главный врач ООО «Юрга-Мед», ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, ежеквартально проводят анализ поступивших обращений граждан с целью определения эффективности и мероприятий по защите прав граждан, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ

ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан,

нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного

решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, персональных данных,

ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или

ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут

дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством

Российской Федерации.

10.2. Лица, осуществляющие рассмотрение письменных и устных обращений,

прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых

ими мер, а также за соответствие законодательству РФ принятых лично ими

решений, данных разъяснений, рекомендаций.

Приложение №3

к приказу ООО "Юрга-Мед"

№5 от 18.09.2019г.

"Журнал регистрации письменных обращений граждан в ООО "Юрга-Мед" по вопросам медицинского обслуживания"

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Дата регистрации | От кого поступил (ФИО, адрес) | Краткое содержание | Кому направлено на рассмотрение | Срок исполнения | Отметка о рассмотрении, результатах | Отметка о снятии с контроля |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение №4

к приказу ООО "Юрга-Мед"

№5 от 18.09.2019г.

Контрольная карточка личного приема (устного обращения) граждан по вопросам медицинского обслуживания

№ \_\_\_ Дата "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. Время \_\_\_\_\_\_\_ (лично, по телефону)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО полностью)

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание вопроса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения вопроса: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответ дан устно в ходе приема, отметка о согласии гражданина

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

Прошу дать ответ письменно по существу вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

Ознакомлены сотрудники:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ФИО | Дата | Подпись |
|  |  |  |
|  |  |  |

Ответ дан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_