

ПОЛОЖЕНИЕ «О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН в медицинский центр «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ СЕМЬИ На Сенном», ООО «Гинеколог и Я»

Настоящее положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в медицинском центре «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ СЕМЬИ На Сенном», ООО «Гинеколог и Я» (далее **Порядок**) разработано на основании Федерального закона от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» № 95, 05.05.2006, Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, № 19, ст. 2060),, которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в организации, осуществляющие публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами, Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31, ст. 3448), Положения о территориальном фонде обязательного медицинского страхования, утвержденного постановлением Верховного Совета Российской Федерации от 24.12.1993 № 4543-1 (с изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 81, 28.04.1993) и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в медицинский центр «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ СЕМЬИ На Сенном», ООО «Гинеколог и Я» и его должностными лицами.

Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1. Общая часть

1.1. Термины, используемые в настоящем Положении:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в медицинский центр «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ СЕМЬИ На Сенном», ООО «Гинеколог и Я» письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан; Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования;

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 учреждений и организаций системы ОМС и должностных лиц, либо критика деятельности указанных учреждений и организаций системы ОМС или должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя медицинского центра «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ СЕМЬИ На Сенном», ООО «Гинеколог и Я», либо выполняющее организационно-распорядительные функции в медицинском центре «ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ СЕМЬИ На Сенном», ООО «Гинеколог и Я», а также представители учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования.

1.2. Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении ООО «Гинеколог и Я» отчета по форме ведомственного статистического учета.

1.3. В случае служебной необходимости, выборочные результаты регистрации, учета поступивших и рассмотренных ООО «Гинеколог и Я» обращений, жалоб, консультаций могут быть представлены в Департамент здравоохранения, фонд обязательного медицинского страхования, страховые медицинские организации, правоохранительные органы.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии.

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.1.2. 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 тайну.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы ОМС либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. 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.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращение, поступившее в ООО «Гинеколог и Я», подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

3.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влечут

дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

4. Письменные обращения.

4.1. Требования к письменному обращению

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

4.1.3. Обращение, поступившее в ООО «Гинеколог и Я» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.2.1. 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.

4.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершающем 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 формах делается соответствующая отметка.

4.2.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

4.2.5. 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 чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель или должностное лицо либо уполномоченное на то 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.2.7. 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.

4.2.8. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется администрацией ООО «Гинеколог и Я»

5.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-х дневный срок с момента поступления (за исключением праздничных дней, когда Центры работают, а администрация отдыхает).

5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер, кроме того каждое обращение регистрируется в Журнале обращений граждан.

5.4. 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, работы или учебы. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

5.5. Письменное обращение направляется генеральному директору ООО «Гинеколог и Я» для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

5.6. По каждому обращению генеральному директору ООО «Гинеколог и Я» не позднее, чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению,
- о не принятии обращения, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции ООО «Гинеколог и Я».

- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения, согласно пунктам 4.2.2. – 4.2.6 настоящего Порядка).

5.7. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией генерального директора (заместителя директора) направляются в структурные подразделения ООО «Гинеколог и Я» по компетенции для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.

5.8. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ООО «Гинеколог и Я», поступившие от заявителя подлинные документы передаются Заявителю

5.9. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции ООО «Гинеколог и Я», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других учреждениях, не позднее чем в семидневный срок в соответствующие учреждения направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещают заявителей.

5.10. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.11. Обращения, связанные с деятельностью медицинских учреждений, работающих в системе ОМС, могут быть рассмотрены в пределах компетенции ООО «Гинеколог и Я» и (или) направлены в орган управления здравоохранением субъекта Российской Федерации.

5.12. Обращения, связанные с деятельностью медицинских учреждений, не работающих в системе ОМС, должны быть направлены в орган управления здравоохранением субъекта Российской Федерации не позднее, чем в семидневный срок.

5.13. О передаче заявлений для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в Журнале регистрации обращений.

5.14. По результатам окончательного рассмотрения обращения в журнал регистрации обращений заносятся сведения о заявителе и рассмотренном обращении, указания об исполнителе сроке исполнения, о характере обращения, причинах, проставляется дата отправления ответа заявителю. На тексте обращений надписи не делаются.

5.15. Письменное обращение, поступившее в ООО «Гинеколог и Я» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.16. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены заместителем исполнительного директора не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.17. Исполнитель, 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.

5.18. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам, принятые необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

5.19. Ответ на обращение готовится на бланке ООО «Гинеколог и Я» и регистрируется в Журнале.

5.20. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

5.21. Ответ на обращение подписывается генеральным директором ООО «Гинеколог и Я», или его заместителем .

5.22. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат направлению вместе с заявлением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности.

5.23. Ответ на обращение, поступившее в ООО «Гинеколог и Я» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.24. В случае поступления в ООО «Гинеколог и Я» обращения, направленного из ФОМС по принадлежности, ФОМС информируется о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах.

5.25. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся 5 лет.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в ООО «Гинеколог и Я» проводится руководителем и уполномоченными лицами в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

6.3. Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в журнале или в электронной системе учета. Форма ведения журнала или электронной системы учета определяется ООО «Гинеколог и Я».

6.4. Журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

6.5. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем 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 посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

6.6. 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 журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Гинеколог и Я» или должностного лица, осуществляющего его прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

6.9. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.11. В случае, если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ООО «Гинеколог и Я».

6.12. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале в установленном порядке.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

Руководитель ООО «Гинеколог и Я» и должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению.