

ПРИКАЗ

г.Севастополь

No 9

Об организации работы с обращениями граждан в ООО «Стоматология «Дэнтал Клиник»

Во исполнение Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в целях дальнейшего совершенствования работы по обращениям граждан, усиления контроля за качеством подготовки ответов, своевременности предоставления информации по жалобам, стоящим на контроле и повышения исполнительской дисциплины приказываю:

1.	Разработать и утвердить положение о работе с обращениями граждан в ООО «Стоматология «Дэнтал Клиник» (приложение 1). Ответственный: главный врач
2.	Назначить ответственными за работу с обращениями граждан главного врача — Мыско роб О.Н.
3.	Продолжить проводить регистрацию граждан, обратившихся на личный прием, в журнале установленной формы (приложение № 3). Ответственный:главный врач
4. 5.	Утвердить комнату персонала местом приема обращения граждан. Утвердить график приема граждан по личным вопросам главным врачом и ответственными за работу с обращениями граждан. Разместить график приема граждан на стенде в холле стоматологии. (Приложение № 2). Ответственный: главный врач
5.	Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.
	Ввести в действие с 2017.
Д	иректорООО «Стоматология «Дэнтал Клинию» «Дэнтал Клинию» Лымарь О.А.



Положение

о работе с обращениями граждан в медицинской организации ООО «Стоматология «Дэнтал Клиник»

- 1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в медицинской организации ООО «Стоматология «Дэнтал Клиник» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в медицинских организациях в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 2. Положение об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.
- 4. Письменные обращения граждан и юридических лиц подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан».
- 5. По первому требованию граждан предоставляется кабинет главного врача, для работы с документами с целью обращения граждан в медицинскую организацию
- 6. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) если заявитель не удовлетворен данным первоначальному обращению;
- 2) если co времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) обращения граждан и юридических лиц, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан и юридических лиц регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

7. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан и юридических лиц подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан и юридических лиц, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан и юридических лиц не лаются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

- 8. На обращениях граждан и юридических лиц, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.
- 9. Отдельные обращения граждан и юридических лиц рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:
- 1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;
- 2) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- 3) если текст письменного обращения не поддается прочтению письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 4) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.
- 10. Все обращения граждан и юридических лиц, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан и юридических лиц, указанных в подпунктах 1 4 пункта 9 настоящего Положения.
- 11. Все обращения граждан и юридических лициполжны обыть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

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

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан и юридических лиц необходимо указывать меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

В ответе медицинской организации на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

- 12. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:
- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
 - ответ заявителю;
 - материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

«Стоматология Дэнтал Клиник»

13. Контроль рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в медицинских организациях осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан и юридических лиц, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан и портидических лиц, хода и результатов работы с обращениями.