



## ПОЛОЖЕНИЕ

### О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ ООО «ДЕНТ-ХОЛЛ»

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.06 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ФЗ от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, N 31, ст. 3448).

1.2 Настоящее Положение разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, устанавливает сроки и последовательность действия исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан.

1.3 Основные термины используемые в настоящем Положении:

1) обращение гражданина (далее - обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

5) Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

## **2 ПРАВА И ГАРАНТИИ ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ**

2.1 При рассмотрении обращения граждан имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения;

- знакомиться либо обращаться с просьбой об истребовании документов и материалов, касающихся 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, уведомления о переадресации письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений содержащихся в обращении, а так же сведений, касающихся частной жизни граждан, 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 РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3.1. Началом срока рассмотрения и разрешения обращения считается день его регистрации.

3.2. Обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.



3.3. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.4. Главный врач при рассмотрении обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- имеет право запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у других должностных лиц;

- проект подготовленного ответа на обращение визируется главным врачом.

#### **4. ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

4.1. Требования к письменному обращению

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому направляет письменное обращение, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый индекс и адрес, при наличии телефон 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 Организацию 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, 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 формах делается соответствующая отметка.

4.2.3. 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 и о возможных последствиях.

4.2.4. 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.

4.2.5. 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 Организацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.2.6. 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.

4.2.7. 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.

## **5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН**

5.1. Главный врач ведет личный прием граждан в соответствии с Графиком приема граждан по личным вопросам (Приложение № 1 к настоящему положению)

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

5.3. Содержание обращения заносится в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан.

5.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина с согласия гражданина дается в ходе личного приема в устной форме, о чем делается запись в Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящим Положением.

5.5. При невозможности разрешения жалобы пациент направляется на врачебную комиссию Клиники с первичной медицинской документацией, объяснительной запиской от главного врача (какие меры предпринимались) и лица, на которого поступила жалоба.



Врачебная комиссия вправе привлекать к работе специалистов других ЛПУ (с согласия пациента). По результатам рассмотрения такого обращения принимается решение, которое заносится в первичные медицинские документы, в Журнал протоколов заседаний Врачебной комиссии по вопросам оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий

## **6. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В КНИГИ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

6.1. Книга жалоб и предложений находится у Администратора Клиники.

6.2. Не реже одного раза в неделю главный врач просматривают Книгу жалоб и предложений, визируют подписью, жалобы заносятся в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан. Дальнейшие действия согласно настоящему Положению.

6.3. Еженедельно по пятницам на планерке у главного врача рассматриваются результаты осмотра Книг жалоб и предложений и предпринятые мероприятия. Данные учитываются при дифференцированной оплате труда сотрудников, премировании.

## **7. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ**

7.1. Обращения, поступившие в Клинику, как в устной, так и в письменной форме, анализируются. Для изучения характера обращений и порождающих их причин, ежеквартально проводится анализ по следующему перечню вопросов:

- общее число поступивших жалоб;
- число повторных обращений;
- кому направлено обращение;
- характер обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность);
- результаты рассмотрения обращения (разъяснено, направлено на рассмотрение по принадлежности, взято на контроль).

7.2. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются главным врачом ответственному за делопроизводство. Хранение их у исполнителя не производится.

