

Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО АРГО

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в медицинской организации обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан – далее (обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

3. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений в ООО АРГО

3.1. На официальном сайте ООО АРГО, и на информационных стендах по месту осуществления деятельности размещается следующая информация:

- место нахождения медицинской организации,
- почтовый адрес медицинской организации включающий в себя: индекс, область, город, улицу, дом
- адреса официального сайта медицинской организации
- номера телефонов для справок по обращениям граждан,
- адрес электронной почты для приёма обращений граждан;
- график приема граждан;
- сведения о месте регистрации письменных обращений при личном обращении гражданина в медицинскую организацию; - телефоны контролирующих организаций.

3.2. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане могут обращаться:

- лично в медицинскую организацию;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в медицинскую организацию;
- по электронной почте в медицинскую организацию.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1 Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию в день поступления.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ООО АРГО в течение семи дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежат переадресации в соответствующие организации, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем ООО АРГО не более чем на тридцать дней. При этом автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ООО АРГО (администратор или иное должностное лицо), осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте в ООО АРГО по адресу 650024 г. Кемерово ул. Космическая 31;
- электронной почтой на адрес: argo331703@mail.ru;
- лично в ООО АРГО;
- по телефону 33-17-03, 8-950-269-89-28 в рабочее время (пн-пт с 9.00 до 17.00);
- на сайте Argo42.ru

5.2. В обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены: а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность; б) документ, подтверждающий опеку/попечительство.

5.5. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

- 6.1. В письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 6.2. В обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- 6.3. Текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 6.4. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную тайну в отношении иных лиц, при этом законные основания для такого разглашения отсутствуют;
- 6.5. 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;
- 6.6. Полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

7. Права граждан и обязанности должностных лиц ООО АРГО при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ООО АРГО, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятное по обращению решение или на действия (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.

7.2. Должностные лица ООО АРГО обязаны обеспечить:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (в том числе ВК);
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте медицинской организации.

8.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте медицинской организации форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

9. Личный прием граждан в ООО АРГО

9.1. Личный прием граждан осуществляется генеральным директором ООО АРГО и главным врачом ООО АРГО (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным генеральным директором.

9.1. В случае обращения гражданина к главному врачу по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, прием данного гражданина осуществляется главным врачом в ближайшее рабочее время по адресу ул. Космическая 31, кабинет № 10.

9.3. График приема граждан руководством размещается на официальном сайте ООО АРГО - Argo42.ru и на информационном стенде в медицинской организации. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

9.5. Устные обращения гражданина регистрируются. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан, руководством медицинской организации. Карточка нумеруется и хранится в специальной папке. В карточке отражается следующая информация:

- регистрационный номер;
- дата обращения ;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного на рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения.

9.6. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, и изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не

требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина может быть дан устно в ходе телефонного разговора. В остальных случаях гражданину рекомендуется обратиться на личный прием, либо с письменным обращением, на которое дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

9.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации

10.1. Поступающие в ООО АРГО письменные обращения принимаются администратором медицинской организации. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством.

10.2. При приеме письменных обращений: - проверяется правильность адресности корреспонденции; - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов; - поступившие с письмом документы подкальзываются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.3. Регистрация обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, производится уполномоченным лицом в журнале в день поступления. Регистрация обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется администратором ООО АРГО в течение 3-х рабочих дней путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу ООО АРГО.

10.4. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений :

- о принятии к личному рассмотрению;
- о передаче на рассмотрение генеральному директору ООО АРГО;
- о направлении в другие организации и учреждения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

10.5. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

10.6. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по

существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.7. Ответ гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения подписывается руководителем. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, а также за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты в равной степени несет исполнитель и лицо, подписавшее ответ.

10.8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ автору. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию.

10.9. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

10.10. 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.

10.11. Оформленные надлежащим образом ответы направляются адресатам почтовым отправлением. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

11.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

12. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

12.1. По результатам работы с обращениями граждан за год администратором ООО АРГО формируется отчет с разбивкой на письменные и устные обращения. Главным врачом ООО АРГО формируется план проведения мероприятий по устранению причин, порождающих жалобы, который утверждается генеральным директором.

13. Организация контроля за исполнением Порядка

13.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

13.2.Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о сроках рассмотрения обращений;
- подготовку и обобщение данных о содержании обращений граждан.

13.3.Генеральный директор ООО АРГО осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти.

13.4.Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.5.Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются: поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.