

“Утверждаю”

Директор

ООО «ТРАНСАВТО-7»

/Лебедева Л.Н./



Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Трансавто-7»

1. Общие положения

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.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, в том числе личные обращения.

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

Рассмотрение обращений граждан в организации, занимающейся медицинской деятельностью, регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ;

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <https://transavto7.ru/>

2. Контактные данные: **ООО «Трансавто-7»**

г. Керчь, ул. 1-й Пятилетки, д. 38-а, первый этаж, помещения №№ 15,16,21,22;

г. Керчь, Вокзальное шоссе, д. 44, помещения №№ 1,2,3,4,5,6,7

office@transavto7.ru

transavto7.ru

+7(978)777-55-55

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: transavto7.mariya@gmail.com.

3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: **ООО «Трансавто-7 »**

г. Керчь, ул. 1-й Пятилетки, д. 38-а, первый этаж, помещения №№ 15,16,21,22;

г. Керчь, Вокзальное шоссе, д. 44, помещения №№ 1,2,3,4,5,6,7

office@transavto7.ru

transavto7.ru

+7(978)777-55-55

Режим работы медицинской организации по приему обращений граждан:

Вторник: 14.00 – 15.00

В случае изменений в режиме работы, информация заблаговременно доводится до сведения посетителей.

4. На официальном сайте <https://transavto7.ru/>, на информационных стендах размещена следующая информация:

— место нахождения медицинской организации;

— номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта медицинской организации;

— настоящий Порядок.

5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане могут обратиться в медицинскую организацию:

— лично;

— по телефону;

— в письменном виде почтой;

— электронной почтой.

4.Срок рассмотрения обращений

Срок регистрации письменных обращений с момента поступления – не более одного дня.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – 20 (двадцать) дней со дня регистрации.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке

исключения продлены не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично), сотрудник ООО «ТРАНСАВТО-7», 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 для рассмотрения обращений граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина.

Заявитель указывает:

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свою фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения или жалобы;
- личную подпись и дату.

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.

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) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

6. Основания для направления обращения

Гражданин или его представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления медицинской услуги;
- 2) требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской услуги;
- 5) отказ в оказании медицинской услуги;
- 6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской услуги;
- 8) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской услуги;
- 9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- 10) требование внесения платы за предоставлении медицинской услуги, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

7.Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения являются:

- не указаны фамилия гражданина, направившего обращение;
 - не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - 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; — 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

8.Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право: — представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов; — обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб граждан, в случае необходимости — с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений или жалоб 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.

Гражданин по желанию может направить обращение на официальный адрес электронной почты mariyakozakova@transavto7.ru. Медицинская организация обеспечивает представление заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения.

9. Работа с обращениями граждан в медицинской организации

Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения, в т. ч. на адрес электронной почты, принимаются руководителем ООО «ТРАНСАВТО-7» или главным врачом. Все обращения регистрируются в «Журнале регистрации обращения граждан» (Приложение 1), который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

«Журнал регистрации обращений граждан» содержит следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность жалобы. Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учёта) включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование медицинской организации, наименование структурного подразделения;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

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 (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

При приеме обращений:

- проверяется правильность адресации корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

Регистрация обращений граждан, в т. ч. поступивших по электронной почте, производится руководителем ООО «ТРАНСАВТО-7».

При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

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

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

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

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение руководителю медицинской организации;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

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

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

Отдельные обращения граждан 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.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю ООО «ТРАНСАВТО-7» .

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.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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.

Ответы на обращения граждан подписывает руководитель медицинской организации. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение отражается в данных журнале регистрации обращений граждан.

Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

10. Личный прием граждан в медицинской организации

Личный прием граждан осуществляется руководителю ООО «ТРАНСАВТО-7» в соответствии с графиком приёма граждан:

График приема:

Вторник: 14.00-15.00

В случае обращения гражданина к руководству организации по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской услуги конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде 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).

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.

Обращения гражданина регистрируются в «Журнале регистрации обращения граждан» (Приложение 1). На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

Ответственным за хранение и ведение Журнала является руководитель организации. Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными, и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

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. Контроль за организацией личного приема и учетом обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации осуществляются главным врачом, ответственным за работу с обращениями граждан.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

— ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы;

— отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа;

Удовлетворение обращения гражданина или его законного представителя может быть в форме:

— повторного оказания медицинской услуги;

— привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения;

— отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления медицинской услуги документах; 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

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, главный врач осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию ежеквартально:

— количество и характер рассмотренных обращений граждан;

— количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

— количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

13. Организация контроля за исполнением настоящего Порядка

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

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

— постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

— сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

— подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

— подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

— снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главным врачом.

Главный врач осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения.

Приложение 2 к «Порядку рассмотрения обращений

граждан в медицинские кабинеты

**Форма ежеквартального отчета для медицинских кабинетов
по мониторингу обращений граждан**

Количество обращений:	Структура обращений:					
	Качество оказания медицинской услуги	Нарушение этики и деонтологий	Обеспечение медицинским оборудованием/техникой при оказании медицинской услуги	Санитарно-гигиеническое состояние медицинского кабинета	Отказ в оказании медицинской услуги	Прочие
Всего обращений :						
из них обоснованных						