

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Антериор»

_____ А.Е.Юркин
25 октября 2016г

Положение о рассмотрении обращений граждан в ООО «АНТЕРИОР»

Настоящее Положение, наряду с другими локальными актами Клиники эстетической стоматологии ООО «АНТЕРИОР», а так же договорами возмездного оказания медицинских и дополнительных услуг и приложениями к ним, регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Пациентом, при оказании медицинской стоматологической помощи.

1. Общие положения

Настоящее положение разработано в соответствии с действующими нормативными актами, включая федеральный закон от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», федеральный закон от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», закон РФ от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

Книга жалоб и предложений, находящаяся в местах общего доступа организаций бытового обслуживания Граждан, не применима к деятельности ООО «Антериор» ввиду обязательств Клиники в отношении сохранности персональных данных Пациентов и медицинской тайны в отношении проводимых медицинских манипуляций.

2. Термины и определения:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в адрес ООО «Антериор» (далее – Клиника) в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Клиники направленная на развитие, улучшение и оптимизацию деятельности Клиники.

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 Клиники и должностных лиц, либо критика деятельности Клиники и 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 Клиники.

3. Рассмотрение письменных обращений

Требования к письменным обращениям:

Письменные обращения, по возможности, делаются на бланках обращения, находящихся у администратора Клиники.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование Клиники или ФИО должностного лица Клиники;
- 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.

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

Обращение, поступившее в Клинику в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

Гражданин вправе получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение);
- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (включая конфиденциальную информацию), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- 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.

4. Сроки регистрации и рассмотрения письменных обращений

Срок регистрации письменных обращений – 2 дня.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. Регистрация предполагает предварительный анализ обращения администратором Клиники с обязательным немедленным уведомлением директора ООО «Антериор», по решению которого обращение передается в Комиссию по рассмотрению обращения граждан (далее – Комиссия).

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Клиники, в срок до 3 дней со дня их регистрации, подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Клиники, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других организациях, в срок не позднее 7 дней в соответствующие учреждения направляются копии обращений, о чем извещают заявителей.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Исключение:

При содержащихся в обращении граждан требований о восстановлении нарушенных прав потребителей общий срок рассмотрения не может превышать 10 дней.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены решением Комиссии по рассмотрению обращений граждан, 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. Работа Комиссии по рассмотрению обращений граждан

Комиссия приступает к работе в течение двух рабочих дней с момента поступления обращения. Обращение регистрируется в специальном Журнале регистрации обращений граждан.

В работе комиссии участвует представитель страховой компании- страхователя профессиональной ответственности медицинских работников Клиники (если это предусмотрено договором страхования).

Комиссия обсуждает поступившее Обращение и принимает свое непосредственное решение по нему. Окончательное решение по обращению принимает Директор. Ответ гражданину подписывается Директором Клиники.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу на ранее направленные им обращения, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, Комиссия вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

6. Особенности подготовки ответа на обращение, имеющее претензию на качество оказания медицинской помощи в ООО «Антериор», а также требования предоставления информации о состоянии своего здоровья

При наличии требований в обращении о предоставлении информации о состоянии здоровья заявителя, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения, а также указаний на некачественно оказанную медицинскую услугу, Комиссия по рассмотрению обращений граждан в обязательном порядке назначает проведение внеплановой Врачебной комиссии, деятельность которой регламентируется соответствующими приказами Клиники. В данном случае решение принимается на основании заключения Врачебной комиссии с учетом прочих организационных вопросов, имеющих значение в конкретном случае.

7. Особенности личных приемов граждан

Личный прием граждан осуществляется директором Организации, или его заместителем по медицинской части.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Во время личного приема гражданин излагает суть вопросов, либо оставляет письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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 обращения;
- 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.

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

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.

8. Особенности рассмотрения устных обращений граждан

При поступлении устного обращения гражданина в Клинику, ответственное лицо Организации (администраторы, заместитель директора по медицинской части) в устном порядке самостоятельно проводит всю разъяснительную работу по данному обращению в пределах своей компетенции. При недостаточной компетенции сотрудника Клиники в решении конкретного вопроса, последний в корректной форме предлагает письменно оформить данное обращение с целью наиболее полного разбора обращения и дачи ответа.