УТВЕРЖДАЮ:

 Директор ООО «Многоклиника 02»

 Иванова Эльвира Борисовна.

 «25» августа 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы и порядке рассмотрения обращений граждан

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

1.3. Настоящее положение распространяется на все письменные, в том числе электронные и обращения в виде записей в журнале обращений, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан поступившие в медицинскую организацию.

1.4. При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан заместитель руководителя медицинской организации, руководители структурных подразделений обязаны:

внимательно разобраться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы;

принять по ним законные, обоснованные и мотивированные решения;

обеспечивать своевременное, качественное и полное исполнение;

своевременно отвечать заявителям о решениях, принятых по их обращениям;

анализировать обращения граждан;

принимать меры к устранению причин, порождающих нарушения прав и интересов граждан.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2. ПОРЯДОК УЧЕТА (РЕГИСТРАЦИИ) РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

2.1. Письма граждан, телеграммы и распечатки обращений, полученных в электронном виде (на e-mail) или с сайта медицинской организации, регистрируются в день поступления в Журнале регистрации обращений граждан, который хранится в регистратуре.

2.2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан (сбор необходимых документов: первичная медицинская документация, объяснительные записки, акты, протоколы и т.д.) возлагается на заместителя руководителя медицинской организации.

2.3. В случае отсутствия в письменном обращении Ф.И.О. гражданина, адреса ответ на обращение не дается.

2.4. Если в письменном обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы, то такое обращение остается без ответа на поставленные вопросы, а гражданину, написавшему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

2.5. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные.

2.6. Обращения с пометкой «Лично» рассматривается теми руководителями, которым они адресованы.

2.7. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем структурным подразделениям или должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.8. По каждому обращению, не позднее чем в 3-х дневный срок, должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии обращения к рассмотрению;

о предложении направить обращение в другую организацию или ведомство, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения;

об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.9. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. При выявлении нарушения прав и интересов граждан, недостатков в деятельности учреждения в заключении указываются меры по восстановлению юридических прав, устранению недостатков, вносятся предложения по принятию административных, финансовых и других мер воздействия.

2.10. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.11. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица.

2.12. Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН.

3.1. Прием граждан проводится директором, заместителем руководителя медицинской организации или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2. Место, дни, часы приема граждан устанавливаются соответствующими приказами Директора медицинской организации. Информация о месте приема, об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационные стенды, размещенные в медицинской организации.

3.3. Прием граждан по личным вопросам проводится в порядке очередности, для ее соблюдения лицом, назначенным директором, производиться предварительная запись на прием.

3.4. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителями вопросов может привлекать к их рассмотрению профильных специалистов медицинской организации и вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

принять письменное заявление, если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки.

3.5. Содержание устного или письменного обращения, принятого в ходе личного приема, заносится в Журнал регистрации обращений граждан. В случае если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в Журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ГРАЖДАН.

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

4.2. Директор медицинской организации осуществляет контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящим положением порядка рассмотрения обращений граждан.

4.3. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в органы государственной власти Российской Федерации, администрацию Президента РФ, аппарат Правительства РФ, органы законодательной и исполнительной власти города Севастополя, органы местного самоуправления, средства массовой информации, берутся на особый контроль.

4.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полному рассмотрению поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителем.

4.5. В предъявленных в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан должны быть отражены:

факты, установленные при проверке;

факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;

номер и дата ответа заявителю.

В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, указывается какие приняты меры в отношении виновных лиц по устранению недостатков и упущений.

4.6. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам, влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

4.7. Аналитические справки и отчеты «О работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан» представляются Директору медицинской организации по необходимости.