

Общество с ограниченной ответственностью
«Медицинский центр «Акрон»
(ООО «Медицинский центр «Акрон»)
Великий Новгород
ИНН 5321135792, КПП 532101001,
ОГРН 1095321004844 от 25.09.2009г
173012, Российская Федерация,
г. Великий Новгород, площадка
ОАО «Акрон»

П Р И К А З

№ 01-17-19d3
Дата 02.09.2012

Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан в ООО «Медицинский центр
«Акрон»

В целях совершенствования организации и проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности и улучшения структуризации в делопроизводстве в ООО «Медицинский центр «Акрон», во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 24.11.2014) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации",
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Медицинский центр «Акрон» (Приложение № 1).
2. Утвердить форму Книги (журнала) регистрации обращений граждан в ООО «Медицинский центр «Акрон» (Приложение № 2).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на специалиста по кадрам 2 категории Иванову И.С.

Генеральный директор

Согласовано

Юрисконсульт



А.Е. Пестов



О.С. Зимина

Приложение № 1
к приказу
ООО «Медицинский центр «Акрон»
№ 01-17190/п от 02 09 2022

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «Медицинский центр «Акрон»
А.Е. Пестов
«02» 09 2022 года

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
в обществе с ограниченной ответственностью
«Медицинский центр «Акрон»**

1. Обращения граждан могут поступать в общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Акрон» (далее – Общество) в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к директору Общества или к заместителю главного директора по лечебной части лично, либо через своего законного представителя.

3. В целях реализации прав граждан на обращение в Общество обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц Общества, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресах электронной почты и интернет - сайта Общества (при их наличии);
- о графике личного приема граждан главным врачом Общества;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Обществе.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется в Обществе отдельно от других видов делопроизводства.

Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом директора Общества.

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ директора Общества по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

Срок хранения дел по обращениям граждан в Обществе составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

6. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте,

ведется в Обществе в журнале регистрации обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом директора Общества. Учету подлежат все обращения, поступающие в Общество в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращения;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

7. Все поступившие в Общество обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику Общества принимает директор в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику Общества, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

8. Работник Общества, получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

9. Работник Общества, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников Общества, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

Работник Общества, получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией.

10. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, директор Общества принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

11. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общества, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

12. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено Обществом ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, директор Общества вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

13. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению

которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма медицинской организации и подписываются директором.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

14. В случае, если обращение поступило в Общество в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в Общество по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

15. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

16. В учреждении не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.

17. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года предоставляются директору Общества.

18. Устные обращения рассматриваются директором Общества, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.

19. Директор Общества проводит личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются главным врачом Общества. Информация о принятых директором Общества заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.

20. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

21. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящие инстанции или в суд.

Приложение № 2
к приказу
ООО «Медицинский центр «Акрон»
№ _____ от _____

Книга (журнал) регистрации обращений граждан

Порядковый учетный номер	Дата поступления	Ф.И.О. Заявителя	Адрес места жительства заявителя	Количество листов	Откуда поступило № и дата
1	2	3	4	5	6

Вид обращения. Его краткое содержание.	Кому передано, куда направлено. Указание (дата и срок исполнения)	Подпись лица - исполнителя	Дата и № регистрации ответа на обращение	Результат рассмотрения
7	8	9	10	11