

УТВЕРЖДАЮ:  
Главный врач-директор ООО «ЦВМР «Ахманка»

Г. И. Исмагуллин

2017 г.

**Порядок рассмотрения обращений граждан  
в ООО «ЦВМР «АХМАНКА»  
(далее – Центр)**

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб 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 и жалобы, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и жалобы граждан.

1.2. Рассмотрение обращений и жалоб граждан в Центр 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 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;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных"

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме регулируемых соответствующими законодательными и другими нормативными правовыми актами, и не распространяются на взаимоотношения граждан и Центра.

- 1.4. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 1.5. Ответственность за выполнение требований настоящего Порядка несут должностные лица и руководители структурных подразделений Центра.

## **2. Основные термины**

- 2.1. Обращение гражданина (далее обращение) – направленные должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина к должностному лицу.
- 2.2. Предложение – рекомендации гражданина по совершенствованию деятельности лечебного учреждения.
- 2.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав либо сообщение о недостатках в работе Центра или его должностных лиц.
- 2.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц.
- 2.5. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

## **3. Организация работы с обращениями граждан**

- 3.1. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений и жалоб
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 Центра в сети Интернет: [www.ahmanka.ru](http://www.ahmanka.ru).
2. Почтовый адрес: 626039, ООО «ЦВМР «АХМАНКА», Тюменская область, Нижнетавдинский район, село Новоникольское.  
Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников Центра: (34533) 46-706.  
Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [ahmanka-adm@mail.ru](mailto:ahmanka-adm@mail.ru)
3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 626039, ООО «ЦВМР «АХМАНКА», Тюменская область, Нижнетавдинский район, село Новоникольское.
4. На официальном сайте Центра, на информационных стендах либо стойках регистратуры размещена следующая информация:
- место нахождения Центра;
  - номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта Центра;
  - настоящий Порядок.
5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в Центр:
- лично;
  - по телефону;
  - в письменном виде почтой;

- электронной почтой.

### **3.1.1. Личный прием граждан**

3.1.1.1. Личный прием граждан осуществляется:

-главным врачом- директором во 2-й и 4-й четверг каждого месяца с 14.00 до 15.00.

-заместителем главного врача-директора по лечебной работе – каждый вторник с 14.00 до 15.00.

запись на личный прием осуществляется администратором по телефону 8(34533)46706 в журнале регистрации личного приема граждан в течение недели в рабочее время.

Запись граждан на прием осуществляется при их непосредственном обращении и по телефону. При записи по телефону необходимо предупредить о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним может быть записан, а содержание беседы отражено в журнале регистрации личного приема граждан.

Личный прием граждан вне графика приема регистрируется в журнале регистрации личного приема граждан, самостоятельно должностным лицом, осуществившим прием.

3.1.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.3. 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 карточке учета обращения гражданина.

В остальных случаях гражданину предлагается изложить письменно суть его вопросов, в этом случае дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.1.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном п. 3.2. настоящего регламента.

3.1.5. Журнал личного приема граждан и карточки учета обращений граждан после личного приема передаются ответственному лицу для организации и контроля исполнения поручений главного врача. Контроль исполнения поручений фиксируется на оборотной стороне карточки.

3.1.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

### **3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан**

3.2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день поступления в Центр.

3.2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

### 3.2.3. Обращение регистрируется в журнале учета письменных обращений граждан.

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 руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

При приеме обращений и обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

Регистрация обращений и жалоб граждан, в т.ч. поступивших по электронной почте, производится заместителем главного врача по медицинской части.

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.

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

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

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям руководителя медицинской организации;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Центра, пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников Центра, 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.

Все обращения и жалобы, поступившие в Центр, подлежат обязательному рассмотрению. Обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Центра, 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.

Ответ гражданину готовит заместитель главного врача-директора по лечебной работе.

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.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения заместителя главного врача по медицинской части запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывают руководитель медицинской организации.

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.

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.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных Центра.

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.

Информацию о прохождении процедур по рассмотрению обращения можно получить по телефону 8(34533)46-706.

Должностные лица и руководители структурных подразделений Центра анализируют содержание поступающих обращений и в пределах своей компетенции, принимают меры по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан, при необходимости вносят главному врачу-директору предложения по принятию соответствующих административных решений.

### **3.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

3.3.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

3.3.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.4. В случае 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.3.5. В случае если 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.

3.3.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Центра, 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.

### **3.4. Сроки рассмотрения письменного обращения**

3.4.1. Письменное обращение, поступившее на имя должностного лица Центра, должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения или в сроки, определенные должностным лицом, в адрес которого поступило обращение.

3.4.2. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены главным врачом-директором или лицом его замещающим не более чем на 30 дней, при этом в течение 3 дней письменно уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

Для принятия главным врачом-директором решения о продлении сроков рассмотрения письменного обращения гражданина, лицо, ответственное за исполнение поручения, не позднее, чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения, представляет служебную записку на имя главного врача-директора с обоснованием необходимости продления срока исполнения.

### **3.5. Порядок формирования дел, сроки хранения**

3.5.1. Переписка по обращениям граждан выделяется в отдельное делопроизводство (журнал регистрации личного приема граждан, журнал регистрации письменных обращений граждан, карточка учета обращений граждан). Журналы учитываются в номенклатуре дел.

3.5.2. Срок хранения дел, журналов, карточек учета обращений граждан в течение 5 лет после последней записи, исполненного документа в деле.

## **4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

4.1. В случае нарушения прав гражданина он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу Центра.

4.2. Конфликтная ситуация может быть разрешена путем устного обращения до 17.00 по телефону 8(34533)46-721 или 8(34533)46-706 после 17.00 до 21.00

4.3. Жалоба может быть подана в письменном виде: первый экземпляр – ответственному лицу, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу, при этом следует получить подпись ответственного лица с указанием входящего номера с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы). Жалоба в электронном виде направляется по электронному адресу: [ahmanka-adm@mail.ru](mailto:ahmanka-adm@mail.ru). Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), номер телефона – по желанию. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган, страховую компанию, надзорные органы или в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.