



Положение

об организации приема граждан, рассмотрении их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятии по ним решений в АО МЦ «ВРАЧЪ»

I. Общие вопросы

1. Настоящее Положение определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на подачу обращений, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами АО МЦ «ВРАЧЪ».
2. Условия настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также на обращения, поданные в электронном виде.
3. Настоящее Положение разработано в соответствии с законодательством РФ:
 - Конституцией Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
 - Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».
4. Граждане реализуют свое право на обращение свободно и добровольно;
5. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц;
6. Рассмотрение обращений граждан в АО МЦ «ВРАЧЪ» осуществляется бесплатно;
7. От имени гражданина могут выступать его представители:
 - в силу закона (родители, представляющие интересы своих несовершеннолетних детей, или опекуны, являющиеся представителями недееспособных подопечных);
 - по доверенности, заверенной в порядке п. 4 ст. 185 Гражданского кодекса РФ;
8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в АО МЦ «ВРАЧЪ» с критикой деятельности медучреждения или его сотрудников либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;
9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, составляющих медицинскую тайну, без согласия заявителя. 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.

II. Порядок подачи обращений граждан

10. При письменном обращении гражданин указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица указанной организации, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

12. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по юридическому/ фактическому адресу АО МЦ «ВРАЧЪ»: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Тургеневская, 49, либо доставляется гражданином лично по указанному адресу.

13. Электронные обращения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте АО МЦ «ВРАЧЪ» <http://mcvrach.ru> либо на e-mail jurist@mcvrach.ru

14. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: (8863) 3030380

15. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество, место жительства, суть предложения, заявления или жалобы.

16. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в АО МЦ «ВРАЧЪ».

11. Письменное обращение, поступившее в АО МЦ «ВРАЧЪ», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

17. В рассмотрении обращения гражданина может быть отказано по следующим основаниям:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника АО МЦ «ВРАЧЪ», а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- 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.

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих персональные данные третьих лиц, медицинскую 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).

III. Организация личного приема граждан, порядок рассмотрения устных обращений.

18. Личный прием граждан осуществляется администрацией АО МЦ «ВРАЧЪ» в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым приказом ген.директора АО МЦ «ВРАЧЪ».

19. Прием проводится в порядке живой очереди. График приема доводится до сведения граждан путем размещения информации на сайте организации и на информационном стенде.

20. Вне утвержденного графика приема по вопросам, не требующим отлагательства, устные обращения граждан рассматриваются заместителем главного врача по медицинской части в пределах должностной компетенции.

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

22. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема.

23. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим Положением.

На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

IV. Порядок регистрации письменных обращений

24. При регистрации и исполнении письменного обращения устанавливаются следующие сроки:

- прием и регистрация письменного обращения - 3 дня;
- рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - 30 дней со дня регистрации.

25. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции: ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми;
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма сотрудником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту;
- обращения граждан в форме электронных сообщений (далее - Интернет-обращения) распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

26. Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения могут являться:

- отсутствие адреса для ответа;
- поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;

27. Письменный ответ АО МЦ «ВРАЧЪ» на Интернет-обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

28. Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений граждан осуществляется в порядке, утвержденном приказом ген.директора АО МЦ «ВРАЧЪ», в журнале учета обращений граждан..

29. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

V. Порядок рассмотрения письменных обращений, принятия по ним решений и направления ответов.

30. Все обращения, поступившие в АО МЦ «ВРАЧЪ», подлежат обязательному рассмотрению.

31. Зарегистрированные в соответствии с п.п.19, 23 Положения обращения граждан докладываются руководству АО МЦ «ВРАЧЪ» в течение 3 дней с момента регистрации обращения.

32. Контроль за установленными сроками рассмотрения обращений осуществляет ответственный за работу с обращениями, назначенный приказом ген. директора АО МЦ «ВРАЧЪ». Журнал учета обращений граждан хранится в юридическом отделе медучреждения.

33. Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется ответственным за работу с обращениями, либо специалистом, назначаемым генеральным директором/главным врачом АО МЦ «ВРАЧЪ». Проект согласовывается с юрисконсультom медучреждения, визируется им, после чего передается на подпись руководству АО МЦ «ВРАЧЪ». Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений несет ответственный за работу с обращениями.

34. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

35. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору в письменном виде почтовым отправлением с уведомлением о вручении, либо вручаются под роспись на личном приеме. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

36. Ответственный за работу с обращениями, юрисконсульт медучреждения и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

37. Подлинники обращений граждан, сопроводительные документы к ним, копии ответов заявителям формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел АО МЦ «ВРАЧЪ».

38. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, составляющих медицинскую тайну, персональных данных гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

39. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц АО МЦ «ВРАЧЪ»:

- в орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан (Министерство здравоохранения Ростовской области);
- в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Управление Росздравнадзора по Ростовской области);
- Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области)
- в районный суд г.Ростова-на-Дону в порядке и в сроки, установленные гражданским процессуальным кодексом РФ.