

Положение о рассмотрении обращений граждан в ООО «А-Пломб»

Настоящее Положение, наряду с другими локальными актами стоматологической клиники ООО «А-Пломб», 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-I «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 «А-Пломб» 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 «А-Пломб» (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.

П-7, версия 1 - 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 «А-Пломб», 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.

П-7, версия 1 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.

П-7, версия 1 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.