



«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор
ООО «МК Новая медицина»
А.Н.Звягин

«01» апреля 2024 г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ООО «МК НОВАЯ МЕДИЦИНА» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом РФ от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации, права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.
2. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, поступившие в ООО «МК Новая медицина», а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральными законами РФ.
3. Настоящий порядок определяет общие правила приема и рассмотрения обращений граждан в ООО «МК Новая медицина».

1. Общие положения

1.1. Термины, используемые в настоящем Порядке:

Обращение граждан (далее - обращение) - направленные в ООО «МК Новая медицина», письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан, в том числе принятые по телефону.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию, развитию и улучшению деятельности ООО «МК Новая медицина».

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 нормативно-правовых актов, недостатках в работе медицинского персонала и должностных лиц, либо критика деятельности ООО «МК Новая медицина» или 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 ООО «МК Новая медицина», либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ООО «МК Новая медицина».

2. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по ним

2.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших на бумажном носителе, в форме электронного документа (электронная почта организации).

2.2. Все письменные обращения регистрируются в Журнале в 3-дневный срок с момента поступления.

2.3. На письменном обращении (электронное - распечатывается на бумаге) проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

2.4. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, данные о месте его жительства, контактные данные. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

- 2.5. Письменное обращение направляется главному врачу или генеральному директору ООО «МК Новая медицина» для наложения резолюции по обращению.
- 2.6. По каждому обращению главным врачом ООО «МК Новая медицина» не позднее чем в трехдневный срок, с момента регистрации, должно быть принято одно из следующих решений:
- о принятии обращения к рассмотрению;
 - об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения);
- 2.7. После наложения резолюции главного врача Звягина А.Н., обращение переходит к исполнителю - ответственному должностному лицу, указанному в резолюции (далее – Исполнитель).
- 2.8. Письменное обращение, поступившее в ООО «МК Новая медицина», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.
- 2.9. Ответы на обращения, содержащие требования потребителей в отношении ненадлежащего качества оказанных услуг, компенсации убытков, морального вреда подлежат рассмотрению в 10-дневный срок.
- 2.10. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен руководителем, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.
- 2.11. Процесс рассмотрения обращения фиксируется в Карточке.
- 2.12. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.
- 2.13. Ответ на обращение готовится на бланке ООО «МК Новая медицина», подписывается главным врачом (он же генеральный директор Звягин А.Н.) и регистрируется в Журнале исходящих писем (проставляется дата отправления ответа заявителю). На тексте обращений надписи не делаются.
- 2.14. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, а в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.
- 2.15. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат направлению вместе с заявлением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности.
- 2.16. Ответ на обращение, поступившее в ООО «МК Новая медицина» почтой или по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 2.17. В случае поступления в ООО «МК Новая медицина» обращения граждан, направленного из МЗ РФ, органов исполнительной, законодательной власти субъекта, контрольно-надзорных органов, общественных организаций, коллективов и т.п. по принадлежности, данные организации в письменном виде информируются о результатах рассмотрения обращения и о принятых мерах по их рассмотрению.
- 2.18. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается. Рассмотрение обращения может быть прекращено в случае письменного заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения.
- 2.19. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся постоянно.

3. Порядок рассмотрения обращений

- 3.1. Обращение, поступившее в ООО «МК Новая медицина», подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.
- 3.2. Обращения в ООО «МК Новая медицина» принимаются в следующих формах:

- письменное обращение, переданное на бумажном носителе и в форме электронного документа (электронная почта учреждения) в том числе через вышестоящие органы государственной власти и другие учреждения;
- устное обращение, переданное в ходе личного приема граждан;
- устное обращение, переданное по телефону;
- обращение, переданное на сайт учреждения.

3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

3.5. Главный врач:

- организует и контролирует наличие и ведение журнала регистрации обращений граждан в ООО «МК Новая медицина»;
- проводит разбор обращений граждан в течение 3-х дней с момента поступления с отметкой о принятых мерах по вопросу обращения;
- проводит анализ записей в журнале обращений граждан - 1 раз в месяц.