

УТВЕРЖДЕН

приказом № 1 от 21.01.2023

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в ООО «Нейрон-Мед»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Нейрон-Мед» (далее - Порядок) разработан в целях повышения открытости, результативности, качества и доступности приема и рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее — обращения граждан). Порядок определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, поступивших в ООО «Нейрон-Мед» (далее – Клиника).

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», другими нормативно-правовыми актами.

1.3. Порядок не распространяется на обращения граждан по телефону, по электронной почте, через социальные сети:

- для записи на оказание медицинских услуг;
- на обычное информирование о работе Клиники, оказываемых услугах, порядке их оказания, цене и т.п.;
- по иным вопросам, не требующих проведения проверки, при условии отсутствия жалоб заявителя.

1.4. Обращения граждан о предоставлении информации о факте обращения гражданина за медицинской помощью, о состоянии здоровья пациента, диагнозе его заболевания и иные сведения, составляющие врачебную тайну, рассматриваются в соответствии с действующими нормативно-правовые акты в сфере охраны здоровья.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Информирование о приеме и рассмотрении обращений граждан

2.1. Информация о порядке рассмотрении обращений граждан, в том числе сведения о режиме работы Клиники, об установленных для личного приема граждан днях и часах работы главного врача, генерального директора, контактных и справочных телефонах размещается на информационных стендах в здании Клиники и на официальном сайте.

2.2. Прием обращений граждан осуществляется при личном общении с заявителем, путем получения почтовых отправлений, по телефонной связи, по электронной почте, через социальные сети. Обращения в электронной форме распечатываются перед регистрацией.

Основными требованиями к сотрудникам Клиники при приеме обращений граждан являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования.

2.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, работники Клиники подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При невозможности работника, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Если гражданин заявляет жалобу на работу Клиники, на качество и сроки оказания медицинских услуг или иные жалобы, ему предлагается изложить обращение в письменном виде или в форме

электронного письма и предоставить для регистрации либо фиксируются его контактные данные, предпочтительный способ связи и данные сведения с кратким содержанием жалобы передаются главному врачу или исполнительному директору Клиники для регистрации в журнале учета обращений граждан.

2.4. Работник Клиники, который проводит проверку по поступившему обращению, обязан по требованию заявителя предоставить ему устную информацию о должностном лице, которому поручено рассмотрение обращения, сроках рассмотрения, переадресации обращения по принадлежности в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Прием и регистрация обращений

3.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является поступление письменного (или в электронном виде) обращения гражданина в Клинику, поступление информации о наличии жалобы гражданина (пункт 2.3 Порядка) или принятие устного обращения руководителем Клиники при личном приеме гражданина.

3.2. Датой поступления обращения считается фактическая дата получения Клиникой обращения.

3.3. Если при вскрытии почтовых отправлений или просмотра электронного письма обнаруживается отсутствие документов (вложения), упоминаемых заявителем в тексте обращения, об этом сообщается заявителю до регистрации обращения.

3.4. При регистрации обращения на первой странице документа проставляется порядковый номер и дата поступления обращения. В журнале учета заполняются только те строки, по которым имеется информация.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Не подлежат рассмотрению по существу следующие обращения:

- обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых не ясен;
- обращения, в которых не содержатся конкретные жалобы, просьбы, предложения;
- обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Клиники;
- обращения, в которых не содержится информация о фамилии гражданина или почтовом (электронном) адресе, по которому должен быть направлен ответ.

Такие обращения направляются главному врачу Клиники для направления письменного уведомления (разъяснения) заявителю или списания в дело без ответа заявителю.

4.2. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, в соответствии с резолюцией главного врача Клиники, уполномоченное лицо готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.3. По обращениям граждан, в которых содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Клиники, работником подготавливается сопроводительное письмо о направлении обращения по принадлежности в органы власти (органы управления) или соответствующим должностным лицам, к компетенции которых относится решение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения. Подписанное главным врачом письменное уведомление направляется заявителю. В регистрационном журнале производится отметка о переадресации обращения.

4.4. При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, удовлетворяет законные и обоснованные требования гражданина;

- подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, который подписывается главным врачом.

4.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. 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. Ответ на письменное обращение направляется гражданину заказным почтовым отправлением. Материалы исполненного обращения формируются в дела лицом, ответственным за делопроизводство.

5. Особенности рассмотрения обращений граждан, поступивших в форме электронного документа

5.1. Регистрации подлежат обращения, поступившие в электронной форме на адрес электронной почты Клиники, а также через социальные сети.

5.2. Ответ на обращение в электронной форме направляется также в электронной форме на электронный адрес, с которого оно поступило, без дублирования почтовым отправлением.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом и генеральным директором ООО «Нейрон-Мед» в соответствии с графиком приёма граждан.

6.2. В случае просьбы гражданина о личном приеме руководства Клиники по срочному (с точки зрения гражданина) вопросу, приём данного гражданина может быть организован вне графика, одним из руководителей Клиники, имеющим возможность провести внеплановый прием граждан.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Устные обращения гражданина регистрируются в журнале с отметкой «устное обращение с личного приема». В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается устно в ходе личного приема. В журнале проставляется отметка об устном ответе на обращение. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Клиники, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Письменные обращения, поступившие в ООО «Нейрон-Мед», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

7.2. Обращения граждан, рассмотрение которых поставлено органами государственной власти, органами местного самоуправления, депутатами на контроль, исполняются в указанные ими сроки, но не более 10 дней.

7.3. Обращения граждан об уменьшении цены за оказанную медицинскую услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги, о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора об оказании медицинских услуг или нарушением сроков их оказания, рассматриваются в срок 7 дней.

7.4. В случае, если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий (выходной, праздничный) день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

8. Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан

8.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет главный врач.

8.2. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является направления ответа заявителю. Решение об окончании рассмотрения обращения, постановке на дополнительный контроль или возврате проекта ответа на повторное рассмотрение принимает главный врач.

9. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

9.1 Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство РФ решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина (сведений составляющих медицинскую тайну) влекут в отношении виновных работников Клиники ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.