

Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Волга»

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Волга» по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи (далее – Порядок) разработан с целью обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок, а также досудебного разрешения споров и конфликтных ситуаций при оказании медицинской помощи ООО «Волга» (далее – Санаторий «Парк Шафран»).

2. Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы) могут поступать в Санаторий «Парк Шафран» в устной форме, письменной форме и по электронной почте.

Обращения граждан в виде претензий (претензия – письменное требование гражданина об устранении нарушений исполнения обязательств по заключенному договору с целью оказания платных медицинских или прочих платных услуг, направляемое в порядке досудебного урегулирования возникшего спора) должны предоставляться в Санаторий «Парк Шафран» только в письменной форме и предоставляться либо самостоятельно заявителем/законным представителем заявителя, либо доставкой по почте заказным письмом или курьером с отметкой о вручении.

3. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Санатория «Парк Шафран» либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4. При рассмотрении обращений 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, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов или работнику Санатория «Парк Шафран», получившему поручение о рассмотрении обращения.

5. Граждане (заявители) могут обращаться по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через законного представителя.

В обращении заявитель указывает либо наименование Санатория «Парк Шафран », либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Санатория «Парк Шафран», а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения), излагает суть обращения и ставит личную подпись и дату. Гражданин в праве приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

6. Лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан в Санатории «Парк Шафран» является генеральный директор Санатория «Парк Шафран» или лицо, назначаемое соответствующим приказом генерального директора Санатория «Парк Шафран».

7. В целях реализации прав граждан на обращение в медицинскую организацию Санаторием «Парк Шафран» обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;

- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

8. Сведения о месте нахождения Санатория «Парк Шафран», почтовом адресе для направления письменных обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Санатория «Парк Шафран» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.mayurveda.ru.

почтовый адрес Санатория «Парк Шафран»: 357601, Ставропольский край, г.о. город-курорт Ессентуки, г Ессентуки, ул. Анджиевского, д. 17/1.

телефон(ы) и адрес электронной почты для справок и приема обращений (устных обращений, письменных предложений, заявлений, жалоб) граждан: тел. 8-800-700-29-21, электронная почта info@mparkshafran.ru;

- самостоятельная передача заявителем письменных обращений (письменных предложений, заявлений, жалоб, претензий) с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 357703, Ставропольский край, г. Кисловодск, проспект Дзержинского, д. 24 А

- график работы ООО «Волга»: ежедневно, круглосуточно.
- Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается также путем размещения в доступном для граждан месте – на информационных стендах Санатория «Парк Шафран», около стойки службы приема и размещения, оформленной в печатном виде следующей информации:

- настоящий Порядок;
- график личного приема граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в Санатории «Парк Шафран», с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера кабинета, телефона должностных лиц Санатория «Парк Шафран», к которым могут обратиться граждане по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

- об адресах электронной почты и адресе официального сайта Санатория «Парк Шафран»;

- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

9. Учету подлежат все обращения, поступившие в Санаторий «Парк Шафран» в письменной форме или по электронной почте, в том, числе обращения, направленные из других органов или организаций.

10. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в Санатории «Парк Шафран» в журнале регистрации обращений граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается на лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

11. Лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом генерального директора Санатория «Парк Шафран».

12. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в срок – не более одного дня с момента их поступления в Санаторий «Парк Шафран».

В Журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращение;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии), должность работника, осуществившего рассмотрение обращения;
- результата рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

13. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

14. Срок хранения дел по обращениям граждан в Санатории «Парк Шафран» составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

15. Все поступившие в Санаторий «Парк Шафран» обращения граждан подлежат рассмотрению. Отдельные обращения граждан рассматриваются в Санатории «Парк Шафран» в следующем порядке:

- если в письменном обращении не указаны – фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Санатория «Парк Шафран», а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в Санатории «Парк Шафран» сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом – в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью генерального директора Санатория «Парк Шафран» о безосновательности очередного обращения.

16. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику Санатория «Парк Шафран» принимает генеральный директор Санатория «Парк Шафран» в форме письменного поручения в виде резолюции на обращении или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

Обращения граждан не должны направляться на рассмотрение работнику Санатория «Парк Шафран», действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

17. Работник Санатория «Парк Шафран», получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников Санатория «Парк Шафран», принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

18. Работник Санатория «Парк Шафран», получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников Санатория «Парк Шафран», принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

Работник Санатория «Парк Шафран», получивший поручение о рассмотрении обращения, несет ответственность за несоблюдение требований об объективном, всестороннем и своевременном рассмотрении обращения, а также за разглашение сведений, содержащихся в обращении, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией.

19. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случаях, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, принимается решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, с уведомлением об этом заявителя.

20. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Санатория «Парк Шафран», в течении семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

21. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено Санаторием «Парк Шафран» ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, принимается решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителя.

22. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

23. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма Санатория «Парк Шафран» и подписываются директором Санатория «Парк Шафран» и/или главным врачом Санатория «Парк Шафран».

В случае подтверждения фактов, изложенных в обращении, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

24. В случае, если обращение поступило в Санаторий «Парк Шафран» в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в Санаторий «Парк Шафран» по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

25. По результатам рассмотрения обращений (жалоб, претензий), в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам применяются меры в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

26. В Санатории «Парк Шафран» не реже одного раза в квартал (до 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом) и по итогам года (до конца февраля года, следующего за отчетным) проводится анализ поступивших в письменной форме и по электронной почте обращений граждан лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

27. Результаты анализа поступивших в письменной форме и по электронной почте обращений граждан ежеквартально и по итогам года предоставляются генеральному директору Санатория «Парк Шафран».

28. Устные обращения рассматриваются директором Санатория «Парк Шафран» и главным врачом Санатория «Парк Шафран», к которому обратился гражданин, в ходе личного приема. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с утвержденным в Санатории «Парк Шафран» Графиком личного приема граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

29. Директор Санатория «Парк Шафран» и главный врач Санатория «Парк Шафран» проводят личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан указываются в Графике личного приема граждан, оформленном в печатном виде и размещенном в доступном для граждан месте, а также на официальном сайте Санатория «Парк Шафран» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Информация о принятых директором Санатория «Парк Шафран» и главным врачом Санатория «Парк Шафран» заявителях фиксируется в журналах личного приема граждан.

30. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

31. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящие инстанции или суд.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в ООО «Волга»

**График личного приема граждан генеральным директором, главным врачом
Санатория «Парк Шафран» по вопросам, связанным с оказанием медицинской
помощи гражданам**

Должность	Время приема (день/часы)	Телефон
1	2	5
Директор ООО «Волга»	вторник, 17.00 - 18.00	8 (800) 700 -29-21
Главный врач ООО «Волга»	четверг 16.00 – 17.00	8 (800) 700 -29-21

*** При личном приеме граждан предъявляет документ, удостоверяющий личность** (ст. 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»)