ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"СОЛОДЕНТ"

ИНН: 7716967458
КПП: 771601001
ОГРН: 1227700342968
ОКПО: 73275549

Расчетный счет:
40702810338000162808
Банк: ПАО Сбербанк
БИК: 044525225
Корр. счет: 30101810400000000225

Юридический адрес:
129323, Москва г, вн.тер.г. муниципальный округ Свиблово, проезд Лазоревый, д. 3, помещ. 801
Генеральный директор:
Перевозников Вадим Иванович



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «СОЛОДЕНТ»
Перевозникова Вадим Иванович
«01» сентября 2025 г.

Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2.. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан.
3. Обращения граждан могут поступать в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.
4. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к руководителю медицинской организации, его заместителю лично или через своего законного представителя.

5. В целях реализации прав граждан на обращение 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.

6. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:
- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресах электронной почты и интернет-сайта организации здравоохранения (при их наличии);
- о графике личного приема граждан руководителем медицинской организации, его заместителями;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

7. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежит обязательной регистрации в день их поступления.

7.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

7.2. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом руководителя медицинской организации.

7.3. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ руководителя медицинской организации по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

7.4. Срок хранения дел по обращениям граждан в медицинской организации составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

8. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в журнале регистрации обращений граждан.

8.1. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом руководителя медицинской организации.

8.2. Учету подлежат все обращения, поступающие в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

8.3. В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

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

9. Все поступившие обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

9.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику медицинской организации принимает руководитель в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

9.2. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

10. Работник медицинской организации, получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

11. Работник медицинской организации, получивший поручение о рассмотрении обращения:

11.1. Вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников медицинской организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

11.2. Несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией.

12. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, в течении семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращение вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

13. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено медицинской организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель медицинской организации вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

14. 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. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма и подписываются руководителем. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.
15. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае, если обращение поступило по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.
16. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.
17. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит: - письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения; - ответ заявителю; - материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.
18. Контроль рассмотрения обращений граждан осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.
19. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья, ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:
1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.
20. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.
21. В учреждении не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.
22. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года предоставляются руководителю медицинской организации.
23. Устные обращения рассматриваются ответственным лицом, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.

24. Руководитель медицинской организации проводит личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются руководителем медицинской организации. Информация о принятых руководителем медицинской организации заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.

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