**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «СНЕГИРИ»**

**1. Общие положения.**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, законом Российской Федерации «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан при обращении и лечении в ООО «СНЕГИРИ» (далее – Клиника).

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в Клинике и порядок контроля работы с обращениями граждан.

В части, не урегулированной настоящим Положением, к порядку рассмотрения обращений граждан в Клинику применяются требования, в соответствии с действующим законодательством.

1. **Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений** 
   1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <http://snegirimed.ru/>
   2. Почтовый адрес медицинской организации: 680021 г. Хабаровск, пер. Ленинградский, 9

2.3.Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: 60-01-01.

Телефон доверия 60-10-01.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [info@snegirimed.ru](mailto:info@snegirimed.ru).

2.4.Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу:681021, г. Хабаровск, пер. Ленинградский, 9

2.5.График работы:

Ежедневно - с 8.00 до 20.30; без перерыва.

2.6.Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

* лично в медицинскую организацию;
* по телефону;
* в письменном виде почтой в медицинскую организацию;
* - электронной почтой в медицинскую организацию.

Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на телефон доверия, регламентируются отдельным Порядком. В остальном работа с обращениями, поступившими на телефон доверия, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

**3. Права граждан при рассмотрении обращений.**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

3.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов;

3.4. Обращаться в Клинику с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина;

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.6. Получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

3.7.Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

**4. Требования к письменному обращению граждан.**

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату;

4.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии;

4.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

**5. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.**

5.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации.

Письменные и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан в ООО «СНЕГИРИ».

5.2. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан:

5.2.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

5.2.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается;

5.2.3. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

5.2.4. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.2.5. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу медицинской организации.

5.2.6.Должностное лицо медицинской организации при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

5.3.1. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений;

5.3.2. В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

**6. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан.**

6.1. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 10 дней;

6.2. При необходимости проведения дополнительных проверок сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены до одного месяца;

6.3. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, сроки рассмотрения обращений могут быть в порядке исключения продлены руководителем или заместителем руководителя сверх месячного срока, но не более, чем на 10 дней;

6.4. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации;

6.5. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

**7. Личный прием граждан.**

7.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке в «Журнале личного приёма граждан в ООО «СНЕГИРИ».

7.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Клиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

7.6. На основании обращения гражданина ответственный работник решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации, с привлечением сотрудников Клиники;

7.7. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается ответственным работником на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков. Решение комиссии утверждается приказом генерального директора Клиники.

7.8. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

7.9.Требования к месту ожидания и приема заявителей:

-Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

-Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

-Столы оборудованы телефонным аппаратом и справочником служебных телефонов сотрудников медицинской организации.

-Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

-Места получения информации о рассмотрении обращений оборудуются информационными стендами.

7.10. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

**8. Контроль рассмотрения обращений граждан.**

8.1 Контроль рассмотрения обращений граждан в Клинике 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, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

8.2. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в Клинике, 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.

8.3. Ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом ответственный по работе с обращениями граждан, формирует отчет о работе по рассмотрению обращений граждан.