научно-клинический центр
персонализированной медицины
КЛИНИКА
НЕВРОЛОГИИ

Общество с ограниченной ответственностью
«Клиника неврологии»
(ООО «Клиника неврологии»)
ОГРН 1155958025167 ИНН 5902010239

П Р И К А З

«09» января 2023 год № 04 - ККМД

г. Пермь

Об утверждении Положения по рассмотрению обращений граждан в ООО «Клиника неврологии»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г.№59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных»

Приказываю:

Утвердить:
1.1. Положение по рассмотрению обращений граждан в ООО «Клиника неврологии» (приложение№1).
1.2. Форму «Журнал регистрации обращений граждан» (приложение№2).
1.3. Форму «Книга отзывов и предложений» (приложение№3).
2. Назначить ответственным лицом по рассмотрению обращений граждан в ООО «Клиника неврологии» главного врача Пахтусову Н.А.
4. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой

Директор ООО «Клиника неврологии» Н.А. Пахтусова

Приложение № 1

к приказу № 04-ККМД от 09.01.2023

Положение по рассмотрению обращений граждан в ООО «Клиника неврологии»

Общие положения

1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Клиника неврологии» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками ООО «Клиника неврологии».

2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в ООО «Клиника неврологии».

3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в ООО «Клиника неврологии» (далее – Клиника) письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

«предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов ООО «Клиника неврологии», развитию и улучшению деятельности учреждения;

«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 нормативных правовых актов, недостатках в работе ООО «Клиника неврологии» и его сотрудников, либо критика деятельности ООО «Клиника неврологии» и его сотрудников;

«жалоба» – просьба гражданина о восстановления или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

«сотрудник» – лицо, работающее в ООО «Клиника неврологии», постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ООО «Клиника неврологии», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора, данных ему ответов и разъяснений;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора, данных ему ответов и разъяснений.

6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

7. При рассмотрении обращения 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

8. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на сайте ООО «Клиника неврологии» (www.nevrolog-perm.ru) в сети Интернет, на информационных стендах ООО «Клиника неврологии».

На сайте ООО «Клиника неврологии», на информационных стендах ООО «Клиника неврологии» должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения структурных подразделений ООО «Клиника неврологии»;

- номера телефонов для справок;

- описание порядка работы с обращениями граждан;

- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;

- извлечение из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан;

- фамилии, имена, отчества и должности лиц ООО «Клиника неврологии», осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- график приема граждан сотрудниками.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются при входе в ООО «Клиника неврологии», структурные подразделения ООО «Клиника неврологии».

9. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;

- места и времени личного приема главным врачом ООО «Клиника неврологии»;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

10. Порядок направления письменных обращений граждан

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача ООО «Клиника неврологии»:

614000, г.Пермь, ул. Максима Горького, 49, ООО «Клиника неврологии».

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты ООО «Клиника неврологии»: klinika.perm@gmail.com

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается администратору Клиники.

Требования к письменным обращениям граждан.

11. В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача ООО «Клиника неврологии», свои фамилию, имя и отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

12. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

13. В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

14. При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы. Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом ООО «Клиника неврологии».

Сроки рассмотрения и регистрация обращений граждан

15. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ООО «Клиника неврологии». В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

16. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

17. Обращения граждан, направленные в ООО «Клиника неврологии» органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

18. В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

19. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Клиника неврологии», не рассматривается по существу, а гражданину дается мотивированный ответ с рекомендациями по обращению в профильную организацию или орган власти.

20. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции ООО «Клиника неврологии», почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями, в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 2). В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции ООО «Клиника неврологии» делается соответствующая отметка.

21. Письменное обращение гражданина (потребителя), касающееся изменения условий договора, которые по его мнению ущемляют его права потребителя в целях исключения таких условий, рассматриваются в течение десяти дней со дня его предъявления с обязательным извещением потребителя о результатах рассмотрения и принятом мотивированном решении по существу указанного требования.

22. Письменное обращение, которое содержит требования гражданина (потребителя) об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услугу денежной суммы, подлежат рассмотрению и удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Порядок рассмотрения отдельных обращений

21. 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.

22. Должностное лицо 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.

23. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

24. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

25. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

26. В случае поступления должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Клиники, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

27. 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.

28. 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 соответствующему должностному лицу.

Рассмотрение письменных обращений граждан.

29. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу ООО «Клиника неврологии», электронные обращения распечатываются в полном объеме.

30. Главный врач ООО «Клиника неврологии»:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии)

- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

31. Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

32. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;

- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

33. По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

34. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

35. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;

- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

36. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство ООО «Клиника неврологии».

37. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу ООО «Клиника неврологии».

38. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача ООО «Клиника неврологии» исполнители.

39. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством. Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации. Такой ответ гражданину подписывается главным врачом ООО «Клиника неврологии» с разъяснением причин отказа.

40. В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в ООО «Клиника неврологии» из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти, откуда поступило обращение.

41. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (при поступлении в электронном виде), указанному в обращении, поступившем в Клинику в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении в письменной форме.

42. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

43. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве ООО «Клиника неврологии» в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

Организация личного приема граждан

44. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом ООО «Клиника неврологии» и другими ответственными за исполнение лицами, в дни и часы, установленные графиком приема граждан.

45. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

46. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. Журнал заполняется лицами, непосредственно осуществляющими личный прием граждан.

47. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

48. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

49. 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, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

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

51. Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются сотрудниками ООО «Клиника неврологии», рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан в электронном виде (далее – Журнал) по форме, установленной ООО «Клиника неврологии» (Приложение № 2).

Работа с обращениями, поступившими по телефонам

52. Ответ на телефонный звонок в ООО «Клиника неврологии» должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения ООО «Клиника неврологии», в который поступил звонок гражданина, имени и должности сотрудника, принявшего звонок.

53. Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса. На устные обращения граждан, принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ООО «Клиника неврологии». Информация об ответе фиксируется в Журнале. Запросы о записи на прием обращениями в рамках данного порядка не считаются и рассматриваются лицом, принявшим звонок, в ходе беседы, в журнале регистрации обращений не фиксируются.

54. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

55. Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией и/или с жалобой в письменном виде.

56. По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

57. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

Документы ООО «Клиника неврологии», страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в ООО «Клиника неврологии» в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

58. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы здравоохранения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

59. При рассмотрении обращения 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Анализ обращений граждан

60. Главный врач обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных – ответ на которые дан в ходе личного приема, поступивших по телефонной связи), а также своевременность данных ответов и принятых мер.

Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) ООО «Клиника неврологии» при работе с обращениями граждан

61. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников ООО «Клиника неврологии», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу ООО «Клиника неврологии».

62. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач ООО «Клиника неврологии»:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

63. Сотрудники, 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.

64. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников ООО «Клиника неврологии» в судебном порядке.

65. СВЕДЕНИЯ ОБ ООО «Клиника неврологии» ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН

1. Общество с ограниченной ответственностью «Клиника неврологии» (ООО «Клиника неврологии»).
2. Телефон для справок по письменным обращениям, личному приему граждан, 8-342-270-13-17
3. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: klinika.perm@gmail.com
4. Адрес сайта ООО «Клиника неврологии»: www.nevrolog-perm.ru
5. Информация о сотрудниках ООО «Клиника неврологии», уполномоченных вести личный прием граждан

№	ФИО, наименование структурного подразделения, должность	Часы приема	Адрес	Телефон
1	Главный врач ООО «Клиника неврологии» Пахтусова Наталья Александровна	Вторник с 15.00 до 16.00 (по предварительной	г. Пермь, ул. Максима Горького, 49	8-342-270-13-17

		записи)		

Приложение №2
к приказу № 04-ККМД от 09.01.2023

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Ф.И.О. обратившегося	Дата рождения	Адрес	Тема обращения		Дата обращения	дата ответа, принятые меры,

Приложение№3
к приказу № 04-ККМД от 09.01.2023

Книга
отзывов и предложений

(наименование предприятия, Ф.И.О. индивидуального предприятия)
Начата_____
Окончена_____

«___»_____20 г.

Заявление №_____

Ф.И.О. заявителя_____
Адрес, телефон заявителя_____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия

Подпись руководителя
предприятия_____
«___»_____20 г.

Для отметок представителя (ей) организации

«_____»_____20 г.

Должность_____

Подпись_____