

Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «ЮВИКС-ФАРМ»

1. Сфера действия документа

Порядок определяет, как ООО «ЮВИКС-ФАРМ» принимает, регистрирует, рассматривает обращения граждан и сообщает о результатах.

Документ действует в отношении всех обращений — индивидуальных и коллективных, устных и письменных. Обращения могут поступать:

- по почте;
- при личном визите;
- по телефону.

Цель документа — сделать процесс понятным для граждан, обеспечить объективное и своевременное рассмотрение обращений и соблюдение требований законодательства.

2. Правовая основа

Мы рассматриваем обращения в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - приказами Минздрава РФ, регулирующими работу медицинских организаций, предоставление документов и контроль качества медицинской помощи.
-

3. Сроки обработки обращений

- **Регистрация.** Любое обращение регистрируем не позднее 1 рабочего дня с даты поступления.
- **Рассмотрение.** Стандартный срок — до 30 календарных дней с даты регистрации.
- **Продление срока.** Если нужно запросить сведения, провести комиссию или привлечь экспертов, срок может быть продлён. В этом случае мы письменно уведомляем заявителя не позднее истечения первоначального срока — сообщаем, почему срок продлён и когда ждать ответ.

Устные обращения (по телефону или при визите) стараемся решить сразу. Если сотрудник не может дать полный ответ, он предложит:

- оформить обращение в письменной форме;
 - согласовать удобное время, чтобы получить развёрнутый ответ.
-

4. Как правильно подать обращение

Чтобы обращение приняли к рассмотрению, в нём должны быть:

- наименование организации (ООО «ЮВИКС-ФАРМ») или Ф. И. О. и должность адресата;
- Ф. И. О. заявителя;
- почтовый адрес для направления ответа;
- суть вопроса, предложения или жалобы;
- подпись и дата — для письменных обращений.

К обращению можно приложить документы на бумажных носителях — в виде копий либо оригиналов (оригиналы вернём вместе с ответом).

Если обращение подаёт представитель, нужен документ, подтверждающий его полномочия: нотариально удостоверенная доверенность либо иной документ, дающий право действовать без доверенности (например, приказ о назначении на должность).

5. Когда мы не сможем рассмотреть обращение

Обращение не подлежит рассмотрению, если:

- не указаны Ф. И. О. или адрес для ответа;
 - текст невозможно прочитать;
 - обращение содержит сведения о противоправном деянии — в этом случае его перенаправляем в компетентный орган;
 - ответ потребует разглашения охраняемой законом тайны (государственной, врачебной, персональных данных);
 - это повторное обращение по тому же вопросу, где ранее уже даны письменные ответы и нет новых доводов (в этом случае можем прекратить переписку и письменно уведомить заявителя);
 - не подтверждены полномочия представителя.
-

6. Ваши права и наши обязанности

Ваши права:

- предоставлять дополнительные документы и просить их истребовать;
- знакомиться с материалами по обращению, если это не нарушает права других лиц и не затрагивает охраняемую тайну;
- получать письменный ответ по существу вопросов;
- обжаловать решения и действия в административном или судебном порядке;
- отозвать обращение или попросить прекратить его рассмотрение.

Наши обязанности:

- рассматривать обращения объективно, полно и в срок;

- при необходимости уточнять обстоятельства у заявителя;
- принимать меры для восстановления нарушенных прав либо разъяснять отсутствие оснований для этого;
- сохранять конфиденциальность сведений, включая врачебную тайну и персональные данные.

Мы стремимся отвечать достоверно, понятно и по существу.

7. Личный приём граждан

Личный приём ведут главный врач и уполномоченные сотрудники. Если вопрос срочный и связан с состоянием здоровья, приём организуем в максимально короткие сроки.

Для приёма нужен документ, удостоверяющий личность. В ходе приёма можно:

- озвучить устное обращение;
- подать письменное заявление.

Письменные обращения, принятые на приёме, регистрируются и рассматриваются по общим правилам.

Если вопрос не относится к нашей компетенции, мы разъясним, куда и как обратиться.

Отказать в рассмотрении можем, если по этому вопросу ранее уже дан исчерпывающий ответ.

Все личные приёмы фиксируются в журнале, где указаны: данные заявителя, тема, ответственный сотрудник, результат и дата рассмотрения.

8. Как мы работаем с письменными обращениями

Приём и первичный осмотр. Почтовые отправления вскрываем и осматриваем в целях безопасности. При подозрительных вложениях работа приостанавливается до решения руководства. Проверяем адресность, наличие текста и приложений. Если текста нет — делаем отметку: «Текст обращения отсутствует». Если есть расхождения с описью — составляем акт в двух экземплярах: один направляем заявителю, второй приобщаем к делу. Ошибочно адресованные письма возвращаем почтовой службе без вскрытия.

Регистрация. Вносим обращение в учёт в течение 1 рабочего дня, присваиваем регистрационный номер и дату. Проверяем, не является ли обращение повторным. Повторным считаем обращение одного лица по одному вопросу, если заявитель не согласен с ранее данным ответом. Новые обстоятельства или вопросы — это не повтор.

Рассмотрение. По обращению принимаем одно из решений:

- принять к рассмотрению;
- приобщить к предыдущему;
- уведомить о невозможности рассмотрения;
- прекратить переписку (при наличии оснований).

Обращения вне нашей компетенции возвращаем с разъяснением, куда обратиться. Нечитаемые обращения сопровождаются уведомлением в течение 5 календарных дней (если данные заявителя позволяют его направить).

Обращения с оскорбительными формулировками, угрозами либо признаками злоупотребления правом могут быть оставлены без ответа по существу с уведомлением о недопустимости такого поведения.

Особое внимание уделяем обращениям, поступившим из государственных органов: о ходе их рассмотрения докладывается руководителю организации.

Подготовка и отправка ответа. Ответ должен быть понятным, мотивированным, с разъяснением по каждому вопросу. Если просьбу нельзя удовлетворить — указываем причины. Оригиналы документов возвращаем заказным письмом с описью вложений.

Способы передачи результата:

- лично — при предъявлении документа, удостоверяющего личность (для представителя — ещё и документа о полномочиях);
- почтой — с уведомлением о вручении.

Передача сведений, составляющих врачебную тайну или персональные данные, возможна только способами, обеспечивающими идентификацию личности и конфиденциальность.

9. Чем завершается работа с обращением

Работа с обращением считается завершённой, когда:

- дан мотивированный ответ по всем вопросам;
- либо направлено уведомление о невозможности рассмотрения или о прекращении переписки с указанием оснований.

Факт направления результата фиксируется в учётной системе.

10. Анализ обращений и улучшение работы

Мы регулярно анализируем обращения, чтобы выявлять причины жалоб и улучшать качество обслуживания. Комиссия по внутреннему контролю качества:

- изучает количество и тематику обращений;
- выявляет системные проблемы;
- готовит предложения по устранению недостатков.

По итогам формируется отчёт.

11. Контроль и ответственность

Контроль за соблюдением сроков и качеством рассмотрения обращений осуществляет директором ООО «ЮВИКС-ФАРМ». Ответственное лицо своевременно информирует руководство об обращениях с истекающими сроками.

Основания для служебной проверки:

- нарушение сроков;
- жалобы на действия сотрудников;
- информация о нарушениях от госорганов, СМИ и других источников.

Сотрудники несут ответственность за нарушение порядка работы с обращениями в соответствии с законодательством РФ.

Граждане и их объединения вправе осуществлять контроль за работой с обращениями в формах, предусмотренных законом.