Арт-Медика
медико-косметологический центр
Россия, 454007, г.Челябинск, пр.Ленина, д.12-А, тел/факс.: +7 (351) 775-19-18, 775-19-88
ИНН/ КПП 7452074434/745201001 ОГРН 1107400000069
Р/сч 40702810409280004436 в филиале «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва
БИК 044525411 К/сч 30101810145250000411

УТВЕРЖДЕНО 04.01.2018 г.
Директор ООО «МКЦ «Арт-Медика»
_____ Кузнецова И.С.
м.п.

Регламент организации работы с обращениями граждан в ООО «МКЦ «Арт-Медика»

В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Челябинской области «О рассмотрении обращений граждан» от 27.08.2009 № 456-ЗО устанавливается следующий регламент работы с обращениями граждан в ООО «МКЦ «Арт-Медика»

1. Прием граждан по личным вопросам администрацией ООО «МКЦ «Арт-Медика» осуществляется по предварительной записи у администратора медицинского центра:

- Вторник 16:00-17:00
  - **Бусыгина Анастасия Петровна, заведующая поликлиническим отделением ООО «МКЦ «Арт-Медика»**
- Среда 16:00-17:00
  - **Перевезенцев Юрий Юрьевич, заведующий стационарным отделением пластической хирургии**
- Четверг 16:00-17:00
  - **Кузнецова Ирина Сергеевна, директор ООО «МКЦ «Арт-Медика»**

2. Заказ справок для возмещения налоговых выплат с доходами физических лиц осуществляется через администратора медицинского центра (заявление). Пациент обязан предоставить договор на оказание медицинских услуг и платежные документы, подтверждающие факт оплаты.

Правила обращения гражданина в организацию:

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

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

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть обращения.

4. При обращении 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.

5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан Медицинской организации в течение трех дней с даты поступления в Медицинскую организацию.

Письменное обращение граждан, поступившие в Медицинскую организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Письменное обращение членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и депутатов Законодательного Собрания Челябинской области рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные вышестоящими органами в Медицинской организации с контрольным сроком исполнения, рассматриваются в установленные указанными органами сроки.

Если вышестоящим органом срок не указан, то обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения граждан в Медицинской организации.

Письменное обращение граждан, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Медицинской организации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти или орган местного самоуправления Медицинская организация, при необходимости, в указанных органах или у иного должностного лица запрашивает документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Если в обращении граждан содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем в течение 7 дней со дня его регистрации в Медицинской организации обращение направляется в орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

Обращения граждан в форме электронных сообщений (далее – Интернет-обращения) поступают через официальный сайт Медицинской организации путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.

Интернет-обращение граждан распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения граждан могут являться:

– отсутствие почтового (электронного) адреса и контактного телефона для письменного ответа;

– поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Медицинскую организацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Медицинскую организацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Медицинскую организацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в Медицинскую организацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Медицинской организации в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. Поступающие в Медицинскую организацию письменные обращения граждан (бандероли, посылки) принимаются секретарем.

7. Регистрация письменных обращений граждан и Интернет-обращений граждан осуществляется секретарем Медицинской организации путем внесения необходимых данных о гражданах и содержании их обращений в системе учета.

На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карта (далее именуется – РКК).

Секретарь при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения граждан на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

– если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

– если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

– обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

– обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

8. Направление письменного обращения граждан на рассмотрение по подведомственности.

Поступившие в Медицинскую организацию обращения граждан передаются для первичного рассмотрения главному врачу, который, в зависимости от содержания, в трехдневный срок ставит резолюцию.

Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются в структурное подразделение (уполномоченному лицу), ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

9. Отдельные обращения граждан рассматриваются Медицинской организацией в следующем порядке:

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

2) в обращении граждан обжалуется судебное решение – юрисконсультом обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение 7 дней со дня его регистрации в Медицинской организации;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным исполнителем структурного подразделения Медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем Специалистом по работе с обращениями граждан в течение 7 дней со дня его регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Медицинской организации;

6) 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;

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

в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Медицинскую организацию;

обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину.

Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

10. Все обращения граждан, поступившие в Медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в абзаце 1-6 пункта 11 настоящего Положения.

11. Обращение граждан 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.

В случае если данных, указанных в обращении граждан, недостаточно для принятия

12. Организация и проведение личного приема граждан.

Главный врач (директор) Медицинской организации осуществляет личный прием в кабинете главного врача (директора) ООО «МКЦ «Арт-Медика».

Личный прием граждан заместителями главного врача осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым приказом Медицинской организации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Результаты приема заносятся в карточку личного приема.

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

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

На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме».

Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

13. Если в обращении граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Медицинской организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Приложение № 2
к приказу ООО «МКЦ «Арт-Медика»
от «_04__»__01 _2018 года № _5__

Журнал
учета регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации обращения	Откуда поступило обращение	Ф.И.О. заявителя	Почтовый адрес (электронный адрес), телефон	Краткое содержание	Исполнитель	Результаты рассмотрения			Примечание
							Удовлетворено	Разъяснено	Отказано	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Приложение № 3
к приказу ООО «МКЦ «Арт-Медика»
от «_04__»__01 _2018 года № _5__

Регистрационно-контрольная карточка № _____

Автор (Ф.И.О. (последнее при наличии), адрес, телефон) _____

_____

_____

Вид документа _____ на _____ л.

Способ поступления _____

Направлено для рассмотрения _____

Дата регистрации «_____»_____ 201_ г. Номер № _____

Краткое содержание _____

_____

_____

_____

_____

Резолюция _____

_____

Срок исполнения _____

Передано на исполнение _____

_____

Исполнено _____

Результат рассмотрения _____

_____

_____

Дата, регистрационный номер ответа на обращение _____

С контроля снял «____»_____ 201_ г. Подпись контролера_____

Приложение № 4
к приказу ООО «МКЦ «Арт-Медика»
от «_04__»__01 _2018 года № _5__

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

1. Фамилия_____
2. Имя, отчество (последнее при наличии)_____
3. Категория граждан _____
4. Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) _____
_____
5. Дата приема «___»_____ 201_ г.
6. Должностное лицо, осуществляющее прием_____
_____
7. Содержание устного обращения_____
_____
_____
_____
_____
8. Сведения о результатах рассмотрения обращения:_____
   1. принять к рассмотрению обращение
   2. разъяснено заявителю _____
   3. отказ в принятие жалобы к рассмотрению с указанием причин отказа

_____
_____
9. Подпись заявителя_____
10.Принято письменное обращение _____
_____
_____ «__»_____20_____г.
11. Регистрационный №_____
12. Резолюция _____
_____
_____
13. Ответ заявителю дан устно, в письменном ответе не нуждается
(подпись) _____