**ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

1. **Общие положения**
   1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «КИРМ» (далее по тексту – Инструкция) разработана в соответствии Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 25.07.2011 № 261-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный Закон «О персональных данных», от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан» и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.
   2. Настоящая Инструкция определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращения граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в ООО «КИРМ» г. Екатеринбург.
   3. Основные термины, используемые в Инструкции:

* *Обращение* – письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
* *Предложение* – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности медицинской организации (МО)
* *Заявление* – просьба гражданина в содействии и реализации его конституционных прав и свобод или законных интересов, либо прав и свобод других лиц
* *Благодарность* – обращение в адрес сотрудников учреждения с чувством признательности
  1. Сотрудники МО обязаны в пределах своих полномочий рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.
  2. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему осуществляет помощник генерального директора.
  3. При поступлении заявлений, предложений и жалоб генеральный директор (первый заместитель, заместитель по лечебной работе) решает вопрос о принятии их к рассмотрению и направлении в структурное подразделение в зависимости от поднятых в обращении вопросов
  4. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю
  5. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать, помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

1. **Общие положения**
   1. Делопроизводство по обращениям граждан в ООО «КИРМ» г. Екатеринбург ведется отдельно от других видов делопроизводства в виде журнала регистрации обращений
   2. Все поступившие обращения (письма, заявления, электронные обращения) граждан регистрируются помощником генерального директора в день их поступления. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.
   3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется строго в соответствии с утвержденной в ООО «КИРМ» Инструкцией.
   4. Помощник генерального директора обеспечивает учет и прохождение документов в установленные сроки, контроль за выполнением, информирует руководство о состоянии их исполнения
   5. При регистрации обращений помощником генерального директора вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

* Наименование вида обращения;
* Кому адресовано обращение;
* ФИО заявителя, адрес, дата, исходящий номер документа;
* Дата регистрации обращения;
* Регистрационный номер;
* Количество листов обращения;
* Аннотация;
* Подразделение-исполнитель;
* Срок исполнения ответа на обращение
* Резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
* Отметка об исполнении ответа на обращение и направлении его в дело

Состав основных реквизитов регистрации в зависимости от характера обращений и задач использования информации может дополняться другими реквизитами: наличие приложений; постановка на контроль; промежуточные сроки исполнения; перенос сроков исполнения; совместное рассмотрение; вид передачи обращения (почтой, нарочно, факсом и т.д.)

* 1. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.
  2. Письменное обращение должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату
  3. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес сотрудников ООО «КИРМ», то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости подобных обращений.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

* 1. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, генеральный директор (первый заместитель, заместитель по лечебной работе) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении секретарь генерального директора уведомляет гражданина, направившего обращение.
  2. Повторные обращения регистрируются также как первичные. В правом верхнем углу делается пометка «Повторно». Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в ООО «КИРМ» рассматриваются как первичные.

При поступлении повторного письма секретарь генерального директора обязан передать его на рассмотрение руководству вместе с предыдущими письмами.

1. **Порядок рассмотрения обращений**
   1. Рассмотрение обращений, содержащих жалобы, запросы от правоохранительных органов в отношении качества оказания медицинской помощи, благодарности осуществляет генеральный директор. После визирования обращения направляются помощнику генерального директора, а затем – в структурные подразделения для исполнения.
   2. Рассмотрения обращений, содержащих просьбу о выдаче медицинской документации, проведении МЭЭ, предоставлении иной информации осуществляет заместитель генерального директора по организационно-методической работе. После визирования обращения направляются в структурные подразделения для исполнения
   3. Заявления с пометкой «Лично» рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.
   4. При необходимости к рассмотрению обращений привлекаются специалисты других структурных подразделений
   5. Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.
   6. По каждому обращению не позднее, чем 3-дневный срок должно принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о передаче обращения на рассмотрение в структурные подразделения;

- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции ООО «КИРМ»;

- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

3.7. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы-ответы.

3.8. Документы располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу и хранятся у заместителя генерального директора по клинико-экспертной работе ООО «КИРМ», а затем передаются помощнику генерального директора.

Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением:

- рассмотрение обращений, содержащих жалобы, запросы от правоохранительных и других надзорных органов в отношении качества оказания медицинской помощи, обоснованности выдачи листка временной нетрудоспособности – 10 лет;

- рассмотрение обращений, содержащих просьбу о выдаче медицинской документации, проведении МЭЭ, предоставлении иной информации – 3 года;

- благодарности, предложения по совершенствованию деятельности медицинской организации – 1 год.

3.9. Дела после завершения делопроизводства по ним, по истечении установленных сроков хранения в клинико-экспертном отделе, сдаются в архив ООО «КИРМ» и по истечении сроков хранения подлежат уничтожению с оформлением акта, подписанного комиссией, члены которой назначаются генеральным директором.

3.10. Ответственные лица, уполномоченные провести рассмотрение обращений граждан, обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, при необходимости проанализировать имеющуюся медицинскую или иную документацию

- принять меры для объективного разрешения поставленных заявителем вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы

- сообщать в письменно или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство РФ, а в случае отклонения обращения – разъяснять также порядок обжалования принятого решения

3.11. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или - в отдельных случаях – каждому из лиц, подписавших такое заявление.

3.12.Письменное или устное заявление считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения на все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю

3.13. На материалах (ответах), связанных с рассмотрением заявлений, ставится личная подпись ответственного лица, а затем виза генерального директора.

3.14. Обращения граждан, поступившие по электронной почте или на официальный сайт ООО «КИРМ», подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество обратившегося, почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть отправлен ответ, суть предложения, заявления или жалобы. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному в обращении.

1. **Сроки рассмотрения обращений граждан**
   1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в ООО «КИРМ»
   2. Заявления граждан рассматриваются и разрешаются в срок до 30 календарных дней со дня поступления; не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 дней со дня их поступления. Жалобы граждан в рамках Закона «О защите прав потребителей»: в случае удовлетворения заявленных в них требований – 10 дней, в случае отказа – 30 дней.
   3. В тех случаях, когда для рассмотрения дополнительных материалов либо принятия других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен, но не более чем на 1 месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю помощником генерального директора. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения.
2. **Организация приема граждан** 
   1. Прием граждан проводится генеральным директором, в его отсутствие – первым заместителем или заместителем генерального директора по лечебной работе. Либо по поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции
   2. Время и место приема граждан: по вторникам с 10.00 до 11.00ч.
   3. Прием граждан регистрируется помощником генерального директора в Журнале учета обращений граждан и проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. Кроме этого, помощник генерального директора ведет предварительную запись на прием.
   4. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя, отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.
   5. Содержание устного обращения заносится в протокол встречи. 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 протоколе встречи. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
   6. Результатами приема граждан являются следующие решения:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

5.7. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, регистрируются в Журнале учета обращений граждан и в соответствии с решением генерального директора (его заместителей) ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.8. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию ООО «КИРМ», посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

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

5.10. При нарушении посетителем общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с законом «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»)

1. **Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан**
   1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору
   2. Контроль за исполнением поручений по письменным обращениям граждан осуществляет заместитель генерального директора по научной и организационно-методической работе.
   3. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность фактов, изложенных в обращениях, своевременность их исполнения и направления ответа заявителям.
   4. Заместитель генерального директора по научной и организационно- методической работе постоянно анализирует поступившие обращения граждан. Итоги предоставляются 1 раз в месяц генеральному директору и озвучиваются на врачебных и административных линейках.