

На основании приказа №229 от 23.11.2020

Утверждаю
Директор ООО «МедБиКо»

Н.В. Ождихина

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений граждан в Группе Компаний ЦНМТ

Общие положения

1.1. Положение **О порядке рассмотрения обращений граждан в ГК ЦНМТ** (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», 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.

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, электронные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Группу Компаний ЦНМТ (далее - ГК ЦНМТ), а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

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

«предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов ГК ЦНМТ, 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 ГК ЦНМТ и его сотрудников, либо критика деятельности ГК ЦНМТ и его сотрудников;

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

«сотрудник» – лицо, работающее в ГК ЦНМТ, постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции

ГК ЦНМТ, рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. 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 и существа, 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 и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на сайте ГК ЦНМТ в сети Интернет, на информационных стендах ГК ЦНМТ в местах оказания медицинской помощи.

На сайте ГК ЦНМТ, на информационных стендах ГК ЦНМТ должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения медицинских центров;
- номера телефонов для справок, адрес интернет сайта и адрес электронной почты ГК ЦНМТ;
- 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;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан;
- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц ГК ЦНМТ, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- график приема граждан главными врачами;
- адрес сайта ГК ЦНМТ в сети Интернет;
- образец формы обращения в ГК ЦНМТ, который находится у администраторов медицинских центров.

Сведения о месте нахождения ГК ЦНМТ, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении № 1.

Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в ГК ЦНМТ, в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется по телефону 8 (383) 363-01-89 .

2.2. Порядок направления письменных обращений граждан

- письмом, направляемым посредством почтовой связи,

-личное обращение граждан,

-по электронной почте: info@cnmt.ru

2.3. Требования к документам, предоставляемым гражданином

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае электронного обращения прилагает копию паспорта.

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

2.4. Устные обращения граждан

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, либо заведующим отделением.

2.5. График приема граждан размещается на информационных стендах, а также на сайте ГК ЦНМТ.

2.6. Сроки рассмотрения обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в срок от 3 до 30 календарных дней, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации”.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, рассмотрение данного обращения переносится на следующий день за праздничными и выходными днями.

Обращения граждан, направленные в ГК ЦНМТ 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 календарных дней со дня поступления обращения государственного органа.

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 календарных дней.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГК ЦНМТ, направляется с сопроводительным письмом за подписью директора ГК ЦНМТ в течение 7 дней со дня поступления 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 устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ГК ЦНМТ. Информация об ответе фиксируется в Журнале обращений граждан.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ГК ЦНМТ, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.7. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указана фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение;
- если в 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 гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

III. Административные процедуры

3.1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- работа с обращениями, поступившими по телефонам ГК ЦНМТ;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан, отчетным периодом считается 1 раз в квартале.

3.2. Работа с обращениями граждан. Регистрация письменных обращений граждан.

3.2.1. Поступившие письменные обращения (включая поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте) подлежат обязательной регистрации.

3.2.2. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.2.3. На обращениях проставляется регистрационный номер и дата.

В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции ГК ЦНМТ делается соответствующая отметка.

3.2.4. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале обращений ГК ЦНМТ делается запись «Анонимное».

3.2.5. Все обращения, поступившие в ГК ЦНМТ, за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

3.3. Работа с обращениями. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.3.1. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу ГК ЦНМТ с отметкой в журнале о получении.

3.3.2. Главный врач ГК ЦНМТ в течение одного дня с момента получения обращения:

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

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

3.3.3. В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено главному врачу ГК ЦНМТ со служебной запиской с соответствующим обоснованием.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

3.3.4. 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.

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

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;

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

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).

3.3.6. 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.

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

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав и законных интересов;
- устанавливается причина нарушения, 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 указываются причины допущенных нарушений, меры, сроки и порядок их устранения.

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

3.3.8. 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 главного врача ГК ЦНМТ.

3.4. Подготовка проекта ответа ГК ЦНМТ осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу ГК ЦНМТ.

3.5. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача ГК ЦНМТ (лица, его замещающего) исполнители.

3.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя -главного врача о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается директором-главным врачом ГК ЦНМТ. Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

3.7. 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 директором с разъяснением причин отказа.

3.8. Перед передачей ответов заявителям на отправку юрист проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в ГК ЦНМТ из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Новосибирской области, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти Новосибирской области, откуда поступило обращение.

3.9. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.10. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в ГК ЦНМТ течение 5 лет.

Форма «Журнала регистрации обращений граждан»

В журнале должны быть предусмотрены следующие графы:

1. **Наименование медицинского центра (юридического лица).**
2. **Порядковый номер.**
3. **Дата обращения.**
4. **Фамилия, имя, отчество, дата рождения обратившегося лица.**
5. **Адрес регистрации и фактического проживания обратившегося лица.**
6. **Контактный номер телефона.**
7. **Тематика обращения.**
8. **Результат рассмотрения.**

Форма «Заявления»

Главному врачу ГК ЦНМТ

От _____

(ФИО, почтовый адрес, телефон)

Заявление

(обращение, жалобы, претензия, предложение)

(текст заявления)

Приложение

Дата, Подпись