

Общество с ограниченной ответственностью
«Династия Мед»
ПОЛОЖЕНИЕ
04.05.2022
г. Минск

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Династия Мед»
04.05.2022

О порядке работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано на основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон), постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей».

1.2. Ответственное за порядок работы с обращениями граждан лицо (далее – ответственное лицо) назначается приказом директора ООО «Династия Мед».

1.3. В своей деятельности ответственное лицо руководствуется:

- законодательством Республики Беларусь;
- принятыми в установленном порядке нормативными документами;
- приказами и распоряжениями руководства ООО «Династия Мед»;
- Уставом ООО «Династия Мед»;
- настоящим Положением.

1.4. В случае временного отсутствия ответственного лица (отпуск, временная нетрудоспособность, командировка, а также иные причины) его обязанности исполняет заместитель директора по медицинской части, который приобретает соответствующие права и несет полную ответственность за исполнение возложенных на него обязанностей.

2. Задачи и функции ответственного лица

2.1. Основными задачами ответственного лица является:

- рассмотрение письменных обращений, поступивших в адрес ООО «Династия Мед» от граждан по вопросам деятельности общества и оказания медицинской помощи.
- поддержание высокого уровня репутации общества

Ответственное лицо в соответствии с возложенными на него задачами, выполняет следующие функции:

- рассмотрение обращений, поступивших в адрес ООО «Династия Мед» от граждан и подготовка по ним ответов в установленные законодательством сроки.
- осуществление контроля, принятие мер и разработка мероприятий по устранению причин, вызывающих обращения по вопросам деятельности общества.

2.2. Ответственное лицо и иные работники общества не имеют права разглашать персональные данные и информацию о частной жизни граждан без их согласия, а также сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну, ставшие им известными в связи с рассмотрением обращений.

3. Порядок проведения личного приема граждан и рассмотрения устных обращений.

3.1. В ООО «Династия Мед» проводится личный прием граждан, их представителей. При устном обращении указанные лица должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

3.2. Ответственное лицо, проводящее личный прием, а также работник, уполномоченный осуществлять предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

- обращения по вопросам, не относящимся к компетенции ООО «Династия Мед»;

- обращения в неустановленные дни и часы;
- когда заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;
- когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;
- когда заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия ответственного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

- непредъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

3.3. Директор общества проводит личный прием не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием – о порядке ее осуществления размещается в ООО «Династия Мед» на информационном стенде.

График личного приема и порядок предварительной записи на личный прием устанавливаются директором общества.

При временном отсутствии в день личного приема директора общества личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности.

Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

3.4. При проведении личного приема по решению директора ООО «Династия Мед» могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

3.5. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции ООО «Династия Мед»;

- заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

- заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

- заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

- обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

4. Порядок рассмотрения письменных, электронных обращений граждан в ООО «Династия Мед».

4.1. Граждане имеют право на обращение в ООО «Династия Мед» путем подачи письменных и электронных обращений, в том числе путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

4.2. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

4.3. Письменное обращение гражданина должно содержать:

- наименование и (или) адрес общества либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;

- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

- изложение сути обращения;

- личную подпись гражданина (граждан).

К письменному обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия лиц, которые обращаются от имени других граждан (копии доверенности, решения суда, свидетельства о рождении, акта государственного органа, других документов). К письменному обращению могут прилагаться копии решений (ответов), принятых ранее по обращениям должностными лицами государственных органов, а также иные документы, необходимые для рассмотрения обращений.

Письменное обращение, не соответствующее требованиям, указанным выше, может быть оставлено без рассмотрения с уведомлением гражданина в пятидневный срок о причинах оставления обращения без рассмотрения. После устранения нарушений гражданин вправе вновь обратиться в ООО «Династия Мед» в установленном порядке.

4.4. Если ответ по существу вопроса, изложенного в обращении, не может быть дан без предоставления информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, заявителю направляется письменный ответ с сообщением о невозможности предоставления ему такой информации.

4.5. Анонимные обращения рассмотрению не подлежат, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

4.6. Направление гражданами предложений и заявлений сроком не ограничено.

Жалобы могут быть направлены гражданами не позднее трех лет со дня нарушения прав, свобод и (или) законных интересов граждан или со дня, когда им стало известно об их нарушении.

Директор ООО «Династия Мед» вправе отказать в рассмотрении жалобы в случае пропуска срока, указанного выше. Отказ в рассмотрении жалобы должен быть письменно мотивирован и направлен гражданину в пятидневный срок.

В случае если срок, указанный выше, пропущен по уважительным причинам (тяжелая болезнь, инвалидность, длительная командировка и другие причины), наличие которых подтверждается соответствующими документами, представленными гражданином, данный срок подлежит восстановлению.

4.7. Повторное письменное обращение, в котором не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежит, если по нему имеются результаты исчерпывающих проверок и гражданину дан ответ. При этом гражданину письменно сообщается, что повторное обращение необоснованно, и переписка с ним по данному вопросу прекращается.

Решение о прекращении переписки по повторным обращениям принимает директор ООО «Династия Мед».

Если повторное обращение поступило через другую инстанцию, в сопроводительной которой содержалось требование об уведомлении ее о результатах рассмотрения обращения, в ее адрес также направляется мотивированный ответ о прекращении переписки.

4.8. Все поданные с соблюдением установленного порядка обращения, в том числе анонимные, регистрируются администратором ООО «Династия Мед» в Журнале регистрации письменных обращений граждан в день поступления.

Если обращение поступило в нерабочий день (нерабочее время), администратор регистрирует его не позже следующего рабочего дня путем проставления отметки и использовании журнальной регистрационно-контрольных форм.

4.9. Администратор проставляет отметку в нижнем поле первого листа письменного обращения справа. В ней указывается сокращенное наименование общества, дата и регистрационный индекс (номер) поступления документа.

5.10. Обращения, внесенные в книгу замечаний и предложений, в вышеназванном порядке не регистрируются.

6.11. Электронные обращения не подлежат обязательному рассмотрению. Электронные обращения могут быть рассмотрены в индивидуальном порядке по решению директора общества. В случае принятия решения о рассмотрении электронного обращения, оно приравнивается к письменному обращению.

Администратор распечатывает принятое по решению директора в индивидуальном порядке к рассмотрению электронное обращение, проставляет отметку на его бумажной копии.

4.12. По просьбе заявителя администратор проставляет отметку на его экземпляре или сообщает устно дату и регистрационный индекс.

4.13. После регистрации обращение передается на рассмотрение директора ООО «Династия Мед» в день его поступления и рассматривается им не более трех рабочих дней.

Далее обращение передается ответственному за порядок работы с обращениями граждан лицу.

Поручение-резолюция оформляется на отдельном листке и подкалывается к обращению. Написание резолюций непосредственно на письменном обращении не допускается.

4.14. Ответственное лицо ООО «Династия Мед» в пределах своей компетенции обязано всесторонне и полно рассмотреть обращение и приложить все усилия для установления истины.

Решение по существу обращения или отказ от его рассмотрения должны быть письменно мотивированы.

4.15. Письменные обращения рассматриваются не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

4.16. Для возможности ответа на письменное обращение гражданина может возникнуть необходимость совершения дополнительных действий - приглашение заявителя, проведение врачебной комиссии (консилиума), приглашение независимых специалистов и т.п. В таком случае ответственным лицом направляется письменное уведомление о причинах превышения пятнадцатидневного срока или сроках рассмотрения обращений по существу.

4.17. Ответственное лицо при подготовке проекта ответа на обращение руководствуется постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21.05.2021 № 55 «Об оценке качества медицинской помощи и медицинских экспертиз, экспертизе качества медицинской помощи».

4.18. Ответственное лицо готовит проект приказа на создание комиссии ООО «Династия Мед» с указанием председателя и двух членов комиссии и определяет порядок работы комиссии. Созданная комиссия осуществляет свою деятельность на основании Положения о порядке проведения экспертизы качества медицинской помощи.

Ответственное лицо запрашивает объяснительную у медицинских и иных работников, которые были очевидцами обстоятельств, указанных в обращении, и имеют значение для ее качественного рассмотрения.

4.19. В случае необходимости, если того требует ситуация, приглашается Пациент на личную встречу. В ходе встречи у него уточняется желаемый вариант разрешения ситуации, которая стала причиной обращения.

4.20. Недопустимо при проверке обращения, особенно жалобы, брать во внимание утверждение только одной стороны. Требуется выслушать и того, кто жалуется, и того, на кого жалуются.

4.21. По материалам проверки составляется справка, включающая в себя объективный и исчерпывающий анализ медицинской документации по данному случаю, причин, породивших письменное обращение, выявленные в ходе проверки недостатки и нарушения в процессе лечебно-диагностического процесса, выводы и предложения о мерах, которые необходимо принять по данному обращению, включая дисциплинарные взыскания к виновным.

Справка проверки оформляется в соответствии с утвержденной формой (Приложение №1 к положению).

4.22. Ответы на обращения граждан подписывает директор ООО «Династия Мед».

4.23. Срок рассмотрения обращений, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее дня регистрации обращения число последнего месяца этого срока. Если окончание срока,

исчисляемого месяцами, приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок рассмотрения обращения истекает в последний день этого месяца.

4.24. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

обращения не соответствуют установленным требованиям;

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции ООО «Династия Мед», в том числе если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности общества, не касаются качества реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

4.25. Письменное обращение считается разрешенным, если поставленные в нем вопросы рассмотрены, по ним приняты необходимые меры и дан ответ заявителю в установленные сроки, а именно:

о полном или частичном удовлетворении обращения и принятии мер по вопросам, отнесенным к компетенции общества;

об отказе в удовлетворении изложенной в обращении просьбы или подтверждения решения, принятого по письму, рассмотренному ранее;

о разъяснении порядка разрешения поставленных заявителем вопросов, которые не относятся к компетенции общества.

В случае поступления обращения гражданина через другую инстанцию, последняя также уведомляется о результатах рассмотрения письменного обращения гражданина, если указание о необходимости ответа содержится в ее сопроводительном письме.

4.26. Обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются в случаях, если:

в обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе общества;

обращения содержат только благодарности;

обращения содержат просьбу заявителя не направлять ответ на обращение.

4.27. При рассмотрении обращения граждан имеет право:

- знакомиться с материалами, связанными с рассмотрением обращения, в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит требованиям законодательства Республики Беларусь об охране государственных секретов, коммерческой и (или) иной охраняемой законом тайны;

- отказаться от направленного им письменного обращения до принятия по нему решения, направив соответствующее письменное заявление в ООО «Династия Мед»;

- обжаловать решение, принятое по его обращению, в комитет здравоохранения Минского горисполкома и (или) в суд.

4.28. Лицо, виновное в неправильном отказе в рассмотрении обращения, нарушении без уважительных причин сроков рассмотрения обращения, принятии решения, противоречащего

закону, разглашении сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращения, если это ущемляет права и законные интересы граждан, в преследовании граждан и членов их семей за подачу в установленном порядке обращения, несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь

4.29. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного или электронного заявления. В случае отзыва заявителем своего обращения ООО «Династия Мед» прекращает рассмотрение такого обращения по существу без уведомления об этом заявителя. Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

5. Обжалование ответов на обращения

5.1. Ответ ООО «Династия Мед» на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в комитет здравоохранения Минского горисполкома.

Ответ общества на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу после обжалования в комитет здравоохранения Минского горисполкома могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.

Ответ на жалобу в комитет здравоохранения Минского горисполкома может быть обжалован в суд, если при рассмотрении этой жалобы принято новое решение, относящееся к компетенции комитета здравоохранения Минского горисполкома.

СПРАВКА
по результатам проверки письменного обращения гр-на(ки)

_____ (_____)
(фамилия, инициалы) (город, область)

На основании приказа ООО «Династия Мед» от _____ № _____
«О создании комиссии по проверке фактов, изложенных в заявлении гр-на _____», комиссия в составе:

председателя - _____
(фамилия, инициалы, занимаемая должность,

стаж работы по специальности, категория, звание, ученая степень)
произвела проверку фактов, изложенных в заявлении гр-на(ки) _____
_____, проживающего по адресу:

(фамилия, имя, отчество)

(в случае проверки по поручению правоохранительных органов дается ссылка на этот документ).

(Далее кратко излагается суть дела).

Проверкой установлено:

(излагаются результаты проверки)

ВЫВОДЫ:

1. _____

2. _____

и т.д.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ:

1. _____

2. _____

и т.д.

Председатель комиссии

(расшифровка фамилии)

Члены комиссии:

(расшифровка фамилии)

(расшифровка фамилии)