

УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор общества
с ограниченной ответственностью «АФИ - Групп»
С.В. Княлян
« » _____ 2023г.

Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан.

1. Обращения граждан могут поступать в адрес стоматологической клиники «АФИ – Дент» ООО «АФИ - Групп» в устной, письменной форме, согласно приложению (в том числе в виде записей в журнале обращений граждан) или по электронной почте afi@afident.ru.

1..2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи в стоматологическую клинику «АФИ – Дент» ООО «АФИ - Групп» лично или через своего законного представителя.

1.3. В целях реализации прав граждан на обращение, в стоматологической клинике «АФИ – Дент» обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по

устранению причин, вызвавших обращения.

1.4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц стоматологической клиники «АФИ – Дент» ООО «АФИ - Групп», к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;

- об адресе электронной почты и интернет-сайта стоматологической клиники «АФИ – Дент» ООО «АФИ - Групп»;

- о графике личного приема граждан руководителем учреждения;

- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций (министерство здравоохранения Амурской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Амурской области, ФОМС, страховые медицинские организации Амурской области, Управление Роспотребнадзора по Амурской области и др.).

1.5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в день их поступления. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в клинике **отдельно** от других видов делопроизводства.

1.6. Все поступившие обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ генерального директора по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

Срок хранения дел по обращениям граждан в ООО «АФИ - Групп» составляет 5 лет со дня регистрации обращения.

1.7. В Журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращение;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществлявшего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

1.8. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются принятые меры.

1.9. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ оформляется на бланке исходящего письма клиники, подписывается администрацией и направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

1.10. Устные обращения рассматриваются главным врачом «АФИ – Дент» в ходе личного приема.

1.11. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

1.12. В клинике не реже 1 раза в квартал проводится Анализ поступивших обращений по следующим признакам:

- количество поступивших обращений, в том числе в разрезе видов, поводов и повторности обращений;
- количество обращений, рассмотренных с нарушением установленного порядка, их причины;
- количество обоснованных жалоб, в том числе в разрезе Ф.И.О. и должностей конкретных медицинских работников (и подразделений), чьи действия обжаловались;
- принятие необходимых мер по обоснованным жалобам.

1.13. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются генеральному директору.

1.14. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящий орган или в суд.

Приложение к Порядку

Генеральному директору
ООО «АФИ – Групп»,
Кналян С.В.
эл. адрес: afi@afident.ru
от Ф.И.О.
адрес, контактный телефон,
электронная почта
(если желаемый ответ в электронном формате)

ПРЕТЕНЗИЯ (ЗАЯВЛЕНИЕ) форма

Суть претензии

Требования (возврат денежных средств, замена/переделка услуги, другое)

Приложение:

Копии платежных документа (кассовый чек; акт выполненных работ/услуг)

Дата

Подпись