**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ**

**С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ООО «ФИРМА «КАВ»**

**I. Общие положения**

1. Настоящее положение о работе с обращениями граждан в стоматологической клинике ООО «Фирма «КАВ» (далее – Положение) устанавливает порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан в ООО «Фирма «КАВ».

2. Настоящее Положение разработано на основании:

• Федерального закона РФ от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

• Федерального закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей";

• Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

3. Основные термины, используемые в положении:

обращение гражданина — направленное в медицинскую организацию или должностному лицу медицинской организации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

коллективное обращение — обращение от двух или более лиц;

предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию работы медицинской организации;

заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, либо сообщение о недостатках в работе, или критика деятельности должностного лица или медицинской организации в целом;

жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**II. Порядок рассмотрения устных обращений**

1. Личный прием граждан регламентируется ст. 13 Закона № 59-ФЗ.

2. Личный прием в соответствии с графиком работы осуществляют должностные лица в соответствии с графиком, размещенным на официальном сайте и на стендах организации.

3. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется должностным лицом в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

4. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации). Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента (представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Пункт 6 ст. 13 Закона № 59-ФЗ позволяет должностному лицу в ходе личного приема отказать пациенту (представителю) в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к компетенции должностного лица, осуществляющего прием, или не относящиеся к ведению клиники, то гражданину разъясняется его право обратиться к соответствующему должностному лицу или в соответствующую организацию.

**III. Порядок рассмотрения письменных обращений**

1. В соответствии с п. 1 ст. 7 Закона № 59-ФЗ письменное/электронное обращение должно содержать следующую информацию:

 – наименование организации, в которую направлено обращение, либо Ф.И.О., должность соответствующего должностного лица;

 – Ф.И.О. заявителя; – почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. В случае коллективного обращения достаточно почтового адреса одного заявителя;

 – суть обращения;

 – личная подпись (подписи) и дата.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии (п. 1 ст. 5 Закона № 59-ФЗ).

3. Гражданин, направивший письменное обращение, имеет право при личной встрече ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, что гарантируется ст. 5 Закона № 59-ФЗ.

**IV. Сроки рассмотрения обращений граждан**

1. Сроки рассмотрения обращений граждан определены ст. 12 Закона № 59-ФЗ — ответ на обращение дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные вышестоящие организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

2. Срок рассмотрения требований, связанных с защитой прав потребителей (возврат стоимости услуги, уменьшение стоимости услуги, просьба оказать услугу заново или устранить недостатки в связи с некачественным оказанием услуги, возместить моральный вред и понесенные расходы по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами) составляет 10 календарных дней с момента предъявления соответствующего требования согласно п.1 ст. 31 Закона РФ № 2300–1.

**V. Ответ на обращение**

Директор, главный врач или уполномоченное им лицо дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением следующих случаев, когда обращение может быть оставлено без ответа:

 – если в письменном обращении не удается идентифицировать обращающееся лицо, т.к. не указаны Ф.И.О. полностью (анонимное обращение), либо одно из этих данных;

 – если в письменном обращении не указан почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, и при этом адрес обращающегося лица отсутствует в базе данных клиники (Договоре, ЭМК).

 – если по существу поставленного в обращении вопроса ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявитель уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (п. 6 ст. 11 Закона № 59-ФЗ));

 – если письменное обращение не поддается прочтению, заявитель при этом уведомляется о невозможности дать ответ в течение 7 дней со дня регистрации обращения в случае, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

 – если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

 – если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям уже было неоднократно рассмотрено ранее и даны письменные ответы по существу дела и при этом во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, заявитель при этом уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу и прекращении переписки (п. 5 ст. 11 Закона № 59-ФЗ).