

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Према»

#### I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ООО «Према».

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.4. К обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы физических и юридических лиц, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- сторонние организации;
- средства массовой информации.

1.5. Личную ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан несет **заместитель генерального директора**.

#### II. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, регистрируются в день их поступления в журнале регистрации обращения граждан.

2.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

При этом обращения, содержащие сообщения о готовящихся или совершенных противоправных деяниях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы.

2.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи невскрытыми для отправления адресату.

2.4. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные при вскрытии документы подклеиваются).

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.

2.5. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления, регистрационный номер обращения и предварительный срок исполнения.

Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: П-11, Л-5, С-2). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы «Кл» и «Ан».

Штамп проставляется, в правом нижнем углу лицевой стороны документа или на свободном месте лицевой стороны первого листа.

2.6. При поступлении писем, где указано о приложении документов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп «Получено без приложений», или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.7. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направляемые разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, С-5/1, С-5/2 и т. д.). Перед регистрацией письма проверяется наличие обращений от данного автора за текущий год.

2.8. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При повторном поступлении к нему подбирается имеющаяся переписка.

Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых содержатся дополнительные сведения или новые вопросы, повторными не считаются, рассматриваются как первичные.

2.9. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельное дело и регистрируется отдельно.

2.10. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке.

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

2.11. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

2.12. В случаях, когда в обращениях содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в семидневный срок в соответствующие ведомства направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители.

### **III. Рассмотрение письменных обращений**

3.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью Генерального директора (лица, его замещающего) или по его письменному поручению – других должностных лиц.

3.2. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

– о принятии обращения к рассмотрению;

– о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные учреждения;

– о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения здравоохранения;

– об оставлении обращения без рассмотрения.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

3.5. В случае если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.6. В случае если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.7. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.8. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

Рассмотрение обращения может быть прекращено в случае письменного заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

3.9. В случае необходимости обращения граждан рассматриваются с выездом на место.

3.10. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, проводится при обязательном участии врачебной комиссии медицинской организации.

3.11. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

Сокращение слов не допускается, за исключением принятых сокращений, в том числе в соответствии с учредительными документами. Должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

3.12. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам, и о мерах, принятых для устранения нарушений.

3.13. Ответы по обращениям подписывает руководитель медицинского учреждения. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступивших через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица либо лица, которое указано в обращении в качестве получателя ответа).

3.14. Отправление ответов без регистрации не допускается.

#### **IV. Организация личного приема граждан**

4.1. Прием граждан проводится руководителем учреждения здравоохранения и его заместителями или по поручению руководителя другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим распоряжением главного врача и доводятся до сведения граждан через информационные стенды.

Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием, или для приема граждан может быть отведено специальное помещение – приемная, которая оборудуется необходимым имуществом и оснащается средствами связи.

4.3. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может проводиться предварительная запись на прием.

4.4. Устное обращение гражданина, обратившегося на личный прием, заносится в журнал регистрации обращения граждан.

4.5. 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 карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

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

4.8. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

## **V. Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение здравоохранения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

Ответы на обращения, содержащие требования потребителей в отношении ненадлежащего качества оказанных услуг, компенсации убытков, морального вреда подлежат рассмотрению в 10-дневный срок.

5.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен руководителем, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

5.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращений.

5.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению данной организации, пересылаются по принадлежности в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

5.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется сотрудником, на которого возложено ведение делопроизводства, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.