


# ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ООО "СТОМАТОЛОГИЯ НА ПАРКОВОЙ"

 <p>УТВЕРЖДАЮ</p> <p>Генеральный директор</p> <p>О.В.Мазова</p>	<p>Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в ООО «Стоматология на Парковой»</p> <p>«15» мая 2023г.</p>
--	---

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращения граждан в ООО «Стоматология на Парковой»

#### Преамбула

Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Стоматология на Парковой» (далее - Положение) распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ООО «Стоматология на Парковой» (далее Общество). Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в Общество.

#### 1. Общие положения.

1.1. Основные термины, используемые в Положении:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные или поступившие в Общество или его подразделения в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан.
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных актов, развитию и улучшению деятельности Общества.
- заявление-просьба гражданина об обеспечении его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод иных лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе Общества 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.

1.2. Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения могут использоваться Обществом для оценки степени удовлетворенности населением качеством оказываемых Обществом услуг, в том числе, качеством медицинской помощи.

#### 2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в компетентные органы, полномочные решать поставленные в обращении вопросы;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Общества либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, иное Общество, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **3. Порядок рассмотрения обращений.**

3.1. Обращение, поступившее в Общество, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

3.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Общество непосредственно или из вышестоящих органов, регистрируются организатором делопроизводства Общества и направляются на рассмотрение Директору. Директор направляет обращение гражданина на рассмотрение и подготовку ответа на обращение соответствующему исполнителю (исполнителям) по компетенции. Обращения, поступившие в Общество в отношении деятельности Медицинского центра и его структурных подразделений, директор направляет главному врачу, который проводит рассмотрение и поручает подготовку ответа на обращение соответствующему исполнителю (исполнителям) по компетенции, с последующей передачей результатов рассмотрения и текста ответа директору.

3.3. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место.

3.4. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии законодательством РФ.

3.5. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству РФ принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

### **4. Письменные обращения граждан.**

4.1. Требования к письменному обращению:

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в адрес Общества в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, контактные данные, по которым должен быть направлен ответ (почтовый адрес), излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.1.3. Обращение, поступившее в Общество в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

4.2.1. Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается;

4.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.2.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностным лицам,

сотрудникам Общества, а также членам их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4.2.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Общество. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.2.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.2.8. В случае, если причины, по которым ответ дан по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

## **5. Порядок регистрации, учета и сроков рассмотрения обращений граждан и оформления документации по письменным обращениям.**

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан, направляемых по почте, подаваемых лично гражданами по местонахождению Общества осуществляется организатором делопроизводства. Первичная регистрация обращений, поступающих от граждан по местонахождению Медицинского Центра или его структурных подразделений осуществляется регистраторами, с последующей передачей таких обращений организатору делопроизводства.

5.2. Все обращения регистрируются в день поступления.

5.3. На письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

5.4. Гражданин в своем письменном обращении в адрес Общества в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, контактные данные, по которым должен быть направлен ответ (почтовый адрес), излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

5.5. Письменное обращение направляется директору (лицу, временно исполняющему его обязанности) для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

5.6. По каждому обращению директором в 2-х дневный срок принимается решение:

- о принятии обращения к рассмотрению и срочности исполнения (в случае необходимости принятия решения по обращению в сокращенные сроки);
- о направлении обращения по принадлежности главному врачу, если вопросы, поднятые в нем, относятся к деятельности Медицинского Центра и его структурных подразделений;
- о направлении обращения, в случаях, установленных законом, по принадлежности к другому адресату, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции Общества либо о возврате такого обращения заявителю, как поданного в ненадлежащую организацию;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения, в соответствии с настоящим Положением).

5.7. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией директора и, в предусмотренных настоящим положением случаях, главного врача, и направляются ответственным исполнителям или в структурные подразделения по компетенции для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа заявителю.

5.8. В случае, если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции Общества, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в органах власти, местного

самоуправления, других организациях, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется, в случаях, предусмотренных законом, соответствующим адресатам, о чем извещается заявитель. В противном случае, обращение возвращается гражданину, как поданное в ненадлежащую организацию.

5.10. По итогам рассмотрения обращения письменный ответ вместе с документами по обращению передаются на подпись директору, а в случае, если обращение связано с деятельностью Медицинского Центра и его структурных подразделений, эти материалы сопровождаются резолюцией и сопроводительной запиской главного врача.

5.11. После окончательного рассмотрения обращения результаты работы с обращением отмечаются в регистрационной карточке.

5.12. Письменное обращение, поступившее в Общество в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.13. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены директором не более чем на 30 дней. При этом в течение 30 дней с момента поступления обращения, его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.14. Исполнитель, получивший обращение для рассмотрения, обязан принимать меры по своевременной и полной его проверке, подготовке ответа в установленные сроки, выявлению причин его подачи, и (или) формированию предложений по возможным путям устранения причин.

5.15. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.16. Ответ на обращение готовится на бланке Общества, подписывается главным врачом и регистрируется организатором делопроизводства.

5.17. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям. В случае неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

5.18. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинники документов, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат, в силу действующего законодательства, направлению вместе с заявлением в компетентные органы по принадлежности.

5.19. Ответ на обращение, поступившее в Общество по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.20. Обращения граждан, экземпляр ответа на них и материалы, связанные с обращениями, формируются в дела и хранятся постоянно у делопроизводителя ООО «Стоматология на Парковой» в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

## **6. Личный прием граждан.**

6.1. Личный прием граждан в Обществе проводится Директором, а по вопросам, связанным с деятельностью Медицинского Центра и его структурных подразделений - Главным врачом, заместителями главного врача и заведующими структурных подразделений в установленные дни и часы непосредственно при обращении пациента. Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан.

6.2. Данные заявителя на приеме регистрируются в том подразделении, где осуществляется прием в «Журнале личного приема граждан», а суть обращения в «Карточке личного приема».

6.3. В ходе личного приема Директор, Главный врач, Заместитель главного врача (заведующий структурным подразделением), руководствуясь законодательством РФ и иными нормативными актами, в пределах своей компетенции принимает одно из решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и сроки исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не

может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, на приеме ему оказывается в этом помощь.

6.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан в устной форме в ходе личного приема.

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

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общества, гражданину даются разъяснения, куда ему следует обратиться.

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

6.8. В случае, если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Общества.

#### **7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.**

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан в рамках своей компетенции осуществляют Директор, а, в рамках своей компетенции, Главный врач, Заместители главного врача, Уполномоченный по контролю качества медицинской помощи.

#### **8. Ответственность за несвоевременность рассмотрения обращений граждан**

8.1. За нарушение сроков рассмотрения обращения граждан для ответственных лиц наступает ответственность, предусмотренная действующим законодательством.