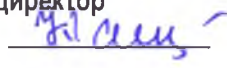


УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Х.Л. Канкулова 

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в Обществе с ограниченной ответственностью Глазная клиника
«ЛЕНАР» им. академика С. Н. Фёдорова»

I. Общие положения

1.1. Положение разработано в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

Положение определяет последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее — гражданин) закреплённого за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками Общества с ограниченной ответственностью Глазная клиника «ЛЕНАР» им. академика С. Н. Фёдорова»

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в Общество с ограниченной ответственностью Глазная клиника «ЛЕНАР» им. академика С. Н. Фёдорова».

1.3. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учётом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существу данных ему ответов и разъяснений;
- необходимые действия, осуществлённые в связи со всеми поставленными вопросами с учётом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существу данных ему ответов и разъяснений.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационных источниках:

- место нахождения структурных подразделений;
- номера телефонов для справок;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- номера кабинетов, где осуществляется приём письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих приём письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- график приёма граждан сотрудниками;
- адрес электронной почты /Портала в сети Интернет.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом. Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приёма граждан, графики приёма граждан, размещаются на видном месте. Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно. Информирование граждан о выше указанном, а так же порядке работы с обращениями граждан, в том числе о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т. п., определяется ответственным лицом при согласовании с руководителем. По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется ответственными исполнителями.

2.2. Порядок направления письменных обращений граждан. Все письменные обращения с доставкой по почте направляются по почтовому адресу указанному в договоре на оказание медицинских услуг.

2.3. Требования к документам, предоставляемым гражданином. В письменном обращении гражданин указывает:

- Наименование организации, в которую направляет письменное обращение;
- ФИО и дата рождения обратившегося и лица в интересах которого он действует.
- Документ, удостоверяющий личность (паспорт и т. п.) и его копия.
- Если обращается представитель — его ФИО + документ о полномочиях (свидетельство о рождении для родителя несовершеннолетнего, доверенность для иных случаев и иное) и его копия.
- Описание, цели обращения.
- Период.
- Способ получения: лично / почтой / электронно.
- Почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- Телефон для связи;
- Личную подпись и дату.

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

2.4. Устные обращения граждан. При устном обращении гражданин сообщает:

- фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);
- место жительства;
- контактный телефон;
- суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приёма граждан руководителем.

2.5. График приёма граждан размещается на информационных стендах должностным лицом ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан, при взаимодействии со службой менеджмента.

2.6. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

- а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) или адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа);
- б) в обращении обжалуется судебное решение;
- в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остаётся без ответа по существу поставленных в нём вопросов; при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- г) текст письменного обращения не поддаётся прочтению (ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией; о чём в течение 3-х дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись; с этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним; руководитель в случае согласия с предложением исполнителя подписывает письмо в адрес гражданина);
- е) 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);
- ж) в ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

III. Административные процедуры

Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- приём и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация обращений граждан;
- формирование реестра;
- направление на исполнение;
- уведомление заявителя о направлении обращения в другие организации;
- назначение ответственного лица за работу с обращениями граждан;
- контроль за сроками исполнения и выполнением принятых по ним решений;
- уведомление заявителя о вынесенном решении;
- текущее хранение;
- анализ поступивших обращений;
- личный приём граждан;
- ответственность.

Документы, поступившие по одному и тому же вопросу из одной и той же организации или от одного и того же гражданина (граждан) в течение года, считая от даты их первичной регистрации, и если со времени первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения или если первоначальное решение поставленного вопроса не удовлетворило заявителя или организацию, считаются повторными. Обращения одного и того же гражданина (группы граждан) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам, повторными не считаются.

Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение руководителю.

Руководитель в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии);
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

Обращение с соответствующей резолюцией руководителя с указанием срока и порядка рассмотрения направляется сотруднику/исполнителю, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено делопроизводителю со служебной запиской с соответствующим обоснованием. Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение двух дней) выводы/заключения/факты по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

По результатам рассмотрения готовится ответ гражданину.

В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путём приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение установленного законодательством срока со дня его регистрации.

В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней.

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в учетной форме. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме фиксируются в учетных формах.

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

В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чём в учетной форме делается соответствующая запись.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нём вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Перед передачей ответов заявителям на отправку делопроизводитель проверяет:

- наличие подписей;
- правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма;

В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение из органа исполнительной власти, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в орган, откуда поступило обращение.

После отправки ответа обращение снимается с контроля.

Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в соответствии с утверждённой номенклатурой.

Делопроизводитель обеспечивает учёт и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных — ответ на которые дан в ходе личного приёма, поступивших по телефонной связи), а также своевременность данных ответов и принятых мер.

Приём граждан по личным вопросам осуществляется руководителем в установленные дни и часы. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан.

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, 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 приёма, о чём делается запись в учетных формах. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В обязательном порядке учетные формы должны включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведённые мероприятия.

Учетные формы заполняются лицом, непосредственно ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, выдачу справок, медицинских заключений, копий медицинской документации и выписок из неё.

На личном приёме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочием лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение изложенных в обращениях граждан сведений, составляющих врачебную или иную охраняемую законом тайну граждан, без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление данного письменного обращения в орган исполнительной власти, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Обращения пациентов на качество медицинских услуг, оказанных в ходе предоставления медицинской помощи, подлежат рассмотрению врачебной комиссией в установленном порядке. Комиссия проводит анализ обстоятельств, изложенных в обращении, и по итогам рассмотрения принимает решение. Сведения о рассмотрении вносятся в учетные формы.

Образцы оформления обращений и требования к ним

ОБРАЗЕЦ

Генеральному директору
ООО Глазной клиники «ЛЕНАР»
им. академика С.Н. Федорова
Х.Л. КАНКУЛОВОЙ

_____	Ф.И.О. /полностью/
_____	дата рождения
_____	проживающий по адресу
_____	зарегистрированный по адресу
_____	контактный телефон
_____	категория (работающий/не работающий, дети до 14 лет, инвалиды)

ПРЕДЛОЖЕНИЕ/ЗАЯВЛЕНИЕ/ЖАЛОБА

Уважаемая Хайшат Лютовна!

Излагается суть обращения.

Приложение:

1. _____
2. _____

При необходимости прилагаются документы, требуемые для разрешения вопроса или подтверждающие факты, изложенные в обращении.

Дата

Личная подпись гражданина

Примечание: в случае если в обращении отсутствует личная подпись гражданина, обращение считается анонимным и рассмотрению не подлежит, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

ОБРАЗЕЦ

Главному врачу
ООО Глазной клиники «ЛЕНАР»
им. академика С.Н. Федорова
Л.О. КАРДАНОВОЙ

Ф.И.О. /полностью/

дата рождения

проживающий по адресу

зарегистрированный по адресу

контактный телефон

категория (работающий/не работающий,
дети до 14 лет, инвалиды)

ПРЕДЛОЖЕНИЕ/ЗАЯВЛЕНИЕ/ЖАЛОБА

Уважаемая Лариса Османовна!

Излагается суть обращения.

Приложение:

3. _____
4. _____

При необходимости прилагаются документы, требуемые для разрешения вопроса или подтверждающие факты, изложенные в обращении.

Дата

Личная подпись гражданина

Примечание: в случае если в обращении отсутствует личная подпись гражданина, обращение считается анонимным и рассмотрению не подлежит, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

регистрации обращений граждан в ООО Глазной клинике «ЛЕНАР» им. академика С.Н. Федорова

[illegible]