

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора
ООО Клиника «Сибирское здоровье+»
приказом № 8-од/22 от 15.03.2022г.
Приложение №1

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО Клиника «Сибирское здоровье +»

г. Ноябрьск- 2022г

Содержание:

1. Общие положения.
2. Прием и регистрация письменного обращения.
3. Рассмотрение обращения.
4. Порядок рассмотрения отдельных обращений.
5. Сроки рассмотрения обращений граждан.
6. Личный прием граждан.
7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО Клиника «Сибирское здоровье+»

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Клиника «Сибирское здоровье+» (далее - Положение) определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в ООО Клиника «Сибирское здоровье+» (далее - Учреждение).

1.2. Граждане имеют право обращаться лично, устно, а также направлять письменные и электронные обращения.

1.3. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Учреждение осуществляется по адресу: ЯНАО, г. Ноябрьск, ул. Советская, дом 42.

1.4. График работы старшего администратора для приема корреспонденции: ежедневно с 10.00 до 16.00ч, кроме выходных.

1.5. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: 629805, Ямало-Ненецкий АО, г. Ноябрьск, ул. Советская, дом 42, кв.51

1.6. Электронные обращения направляются на электронный адрес: sibirskoeplus.aup@gmail.com

1.7. Устные обращения по телефону 8(3496) 33-47-43. Остальные контакты на сайте

<https://www.sibirskoeplus.com/>

1.8. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон) и настоящим Положением.

II. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Первичная обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется старшим администратором и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту невскрытыми. Конверты с пометкой "лично", не вскрывая, передаются соответствующим должностным лицам Учреждения. Обращения после прочтения должностными лицами Учреждения в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию.

2.2. Регистрация письменных обращений отдельно от других документов в журнале регистрации обращений граждан в день их поступления в Учреждение. Повторная регистрация обращений в структурных подразделениях Учреждения не допускается. На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп: «ООО Клиника «Сибирское здоровье+» вх. №, дата». В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.3. Обращение, направленное гражданином на сайт Учреждения в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего проходит регистрацию. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается), и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

III. Рассмотрение обращения

3.1. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению. Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

3.2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 4) 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 Российской Федерации;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. Старший администратор после регистрации обращения направляет для рассмотрения руководителю Учреждения.

3.4. Руководитель Учреждения принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

3.5. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлено обращение.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. 4.2.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. 4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не формируется, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. 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.

V. Сроки рассмотрения обращений граждан

- 5.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.
- 5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

VI. Личный прием граждан

- 6.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом Учреждения.
- 6.2. Личный прием граждан главным врачом Учреждения осуществляется еженедельно по понедельникам с 12:00ч. до 13:00ч. по предварительной записи.
- 6.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах вывешивается в доступном месте в зданиях Учреждения и размещается на сайте Учреждения.
- 6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 6.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.
- 6.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 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. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

- 7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.
- 7.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется руководителем Учреждения: постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; продление срока исполнения; снятие обращений с контроля. Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.
- 7.3. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан проводится ежегодно.