

Приложение 3
к приказу №64 от "29" декабря 2018г.

«Утверждаю»
Директор ООО "МЕДЕНТАСТАР"
Афанасьева Е.В.
«29» декабря 2018г.



ПОЛОЖЕНИЕ об организации работы с обращениями граждан в ООО «МЕДЕНТАСТАР»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в ООО «МЕДЕНТАСТАР» (далее — Положение) разработано в соответствии с федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».
- 1.2 Положение определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан в ООО "МЕДЕНТАСТАР" (далее – ЛПУ), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения, подготовки и рассмотрения ответов на письменные обращения, поступившие в электронной форме, хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.
- 1.3 Основные понятия, используемые в Положении:
- 1.3.1 Обращение гражданина - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (граждан) в ЛПУ;
- 1.3.2 Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ЛПУ;
- 1.3.3 Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов;
- 1.3.4 Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- 1.3.5 Письменное обращение – обращение гражданина в ЛПУ, изложенное в письменной форме;
- 1.3.6 Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан главным врачом ЛПУ;
- 1.3.7 Электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи;
- 1.3.8 Личный прием граждан – прием граждан главным врачом ЛПУ, согласно утвержденному графику;
- 1.3.9 Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

2. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 2.1 Все поступающие в ЛПУ обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются журнале учета входящей корреспонденции в течение 3 рабочих дней после их поступления и в обязательном порядке доводятся до главного врача (Приложение 1).
- 2.2 В журнале регистрации указываются:
- фамилия инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
 - адрес гражданина (граждан), подающих обращение;
 - дата поступления обращения;
 - краткое содержание обращения;
 - дата ответа;
 - форма передачи ответа
 - исполнитель
- 2.3 Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).
- 2.4 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЛПУ, направляется в течение семи рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.
- 2.5 Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми и по возможности направляются адресату.

2.6 Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, проставляются:

- исходящие номер и дата;
- регистрационный номер;
- краткое содержание письма;
- отметка о форме и сроке исполнения.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.7 Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

3.1 Обязанности по рассмотрению обращений возлагаются на главного врача.

3.2 При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб главный врач обязан:

- внимательно разобраться в сущности вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением;
- сообщить заявителям в письменной форме о решении, принятом по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.3 Ответ на обращение, представленное в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.4 Учреждение по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.5 Обращение без указания фамилии, адреса не рассматривается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице его подготавливающим, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью.

3.6 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а так же членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.8 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, то данное очередное обращение признается безосновательным и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.9 Ответ на обращение подписывается главным врачом.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1 Письменное обращение, поступившее в ЛПУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2 В исключительных случаях главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШИЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

5.1 Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующие заявителя о невозможности принять его обращение. В случае, если в электронном обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отправляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованиями причин отказа), после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним

ведется как с письменным обращением.

5.2 По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, окончательный ответ готовится и подписывается главным врачом. Повторное обращение граждан так же подписывает главный врач.

5.3 Ответы подлежат отправке в день регистрации исходящего документа или на следующий рабочий день.

5.4 Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, помимо оснований, указанных в 3.5, 3.6, 3.7, 3.8 данного Положения, так же являются: указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

6. ХРАНЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И МАТЕРИАЛОВ, СВЯЗАННЫХ С ИХ РАССМОТРЕНИЕМ

6.1 Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

6.2 Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

6.3 При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а так же копии сопроводительного документа и ответа автору.

6.4 Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке, каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельной группы.

6.5 В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

6.6 При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.7 Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.8 При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящей инструкцией.

6.9 Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.10 Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на главного врача.

7. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

7.1 Личный прием граждан в учреждении производит главный врач и уполномоченные им лица каждый четверг с 14.00 ч. до 15.00 ч.

7.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

7.4 Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

7.5 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЛПУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

8.1 Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан возлагается на главного врача.

Приложение 1 «Журнал регистрации обращений»

Приложение 2 «Карточка личного приема гражданина»