

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ООО «Центр современных технологий»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также определяет порядок рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в ООО «Центр современных технологий».

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан: Конституция Российской Федерации; Федеральный закон от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральный закон от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»; Приказ Минздрава России от 28.07.2015 N 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации».

1.3. Работники медицинской организации, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

2. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан является поступление в ООО «Центр современных технологий» письменного обращения (в том числе в форме электронного документа).

2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

2.3. Обращения граждан могут поступать в виде предложений, заявлений, жалоб, коллективных обращений.

2.4. 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.

2.5. Прием и первичная обработка обращений осуществляется администратором.

2.6. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ООО «Центр современных технологий».

2.7. Обращения, поступившие в ООО «Центр современных технологий» по информационным системам общего пользования (электронная почта, Интернет - обращения) подлежат регистрации и рассмотрению на общих основаниях.

2.8. Обращения граждан регистрируются в журнале учета письменных обращений (Приложение №3). На обращении проставляется штамп, дата поступления письма и регистрационный номер. 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».

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

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

2.11. Обращения, по содержанию которых невозможно определить существо поставленных вопросов и просьб, носящие абстрактный характер или не поддающиеся чтению, после их регистрации списываются в "дело" без рассмотрения.

2.12. Обращения проверяются на повторность поступления и регистрацию в специальном журнале. Если обращение является повторным, материалы по первому обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы, на регистрационно-контрольных карточках делается отметка повторно.

2.13. Дубликаты, повторные, а также дополнительные обращения регистрируются под тем же номером с добавлением порядкового номера через дробь, что и первоначально поступившие обращения.

2.14. Дубликатами считаются обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, либо с одинаковым текстом, направленные различным адресатам и поступившие в ООО «Центр современных технологий», или обращения этого же лица с одинаковым текстом.

2.15. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

2.16. Не считаются повторными: обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы.

2.17. По каждому обращению должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к производству;
- о направлении по принадлежности в другие организации, если вопросы, поднятые в обращении, не входят в компетенцию ООО «Центр современных технологий»;
- об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях злоупотребления правом;
- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

2.18. При поступлении обращений на некачественное оказание медицинской помощи они рассматриваются врачебной комиссией. Председатель врачебной комиссии несет ответственность за своевременное и качественное рассмотрение данных обращений.

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

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

2.21. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Центр современных технологий», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган и соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.22. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в

случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3. Рассмотрение письменных обращений

3.1. Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

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. Уполномоченные на рассмотрение обращений работники проверяют наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения, просматривая его электронный образ, и приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

3.5. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, 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 компетенцией.

При рассмотрении обращения гражданина 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, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.6. В случае если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня его регистрации в медицинской организации обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.7. В случае если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников медицинской организации, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.8. Письменное обращение, поступившее в ООО «Центр современных технологий», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.9. Главным врачом могут устанавливаться сокращенные сроки разрешения обращений.

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

3.11. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен главным врачом, 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.

3.12. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.13. 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.

3.14. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись руководителю (заместителю руководителя) медицинской организации. После подписания ответа на обращение он передается для последующей отправки адресатам почтой.

3.15. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации ставится личная подпись, делается надпись "В дело" и указывается дата.

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

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

3.18. Ответы по обращениям подписывает главный врач.

3.19. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.20. На коллективное обращение ответ с просьбой сообщить о результатах его рассмотрения другим авторам направляется на фамилию первого заявителя. В необходимых случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и остальным адресатам.

3.17. Срок хранения обращения граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Прием граждан проводится главным врачом

4.2. Личный прием ведется в установленные графиком и доведенные до сведения граждан дни и часы (Приложение №2)

Прием граждан осуществляется по адресу: г. Астрахань., ул. 1-пер. Аршанский, д.2, 2 этаж, каб. 24.

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

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. Учет (регистрация) обращений граждан к главному врачу осуществляется администратором. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «принято на личном приеме», 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 в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Заключительные положения

5.1. Ответственность за организацию работы по обращениям граждан, несет главный врач в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

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

**График личного приема граждан
главным врачом ООО «Центр современных технологий»**

Должность	Ф.И.О	Дни приема	Часы приема	№ кабинета	Адрес	Контактные телефоны
Главный врач	Рамазанова Лия Шамильевна	среда	15.00 -16.00	24	г. Астрахань, пер. 1-й Аршанский, д. 2	8(8512) 52 00 00