

УТВЕРЖДЕНО
Приказом генерального директора
ООО «Кураре – Звезды Хирургии»
№ 03 от «17» января 2022г.



ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ООО «КУРАРЕ - ЗВЕЗДЫ ХИРУРГИИ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в ООО «Кураре - Звезды Хирургии» (далее - Положение) разработано в соответствии с федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, а также учреждения и организации и устанавливает примерный порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Кураре - Звезды Хирургии».

1.2. Положение определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан в ООО «Кураре – Звезды Хирургии» (далее – Учреждение), 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 Учреждение.

1.3.2. **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию, улучшению деятельности Учреждения.

1.3.3. **Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения.

1.3.4. **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3.5. **Письменное обращение** – обращение гражданина в Учреждение, 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 Учреждения.

1.3.7. **Электронное обращение** – обращение гражданина Учреждение, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи.

1.3.8. **Личный прием граждан** – прием граждан главным врачом Учреждения, согласно утвержденному графику.

1.3.9. **Коллективное обращение** – обращение двух или более граждан в Учреждение по общему для них вопросу.

2 РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Все поступающие в Учреждение обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в Журнале регистрации обращений (по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Положению) администратором в течение 3 (трех) рабочих дней после их поступления в Учреждение и в обязательном порядке доводятся до главного врача Учреждения.

2.2. В Журнале регистрации обращений указываются:

- фамилия инициалы заявителя (гражданина), подающего обращение, в именительном падеже;

- адрес заявителя (гражданина), подающего обращение;

- дата поступления обращения;

- краткое содержание обращения;

- исполнитель;

- дата ответа и форма передачи ответа;

- приложения.

2.3. Гражданин имеет право приложить к обращению все необходимые документы и материалы. Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в Журнале регистрации обращений).

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сообщением гражданину, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 (семи) рабочих дней со дня обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6. В случае, если письмо переадресовано, то в Журнале регистрации обращений указывается, откуда оно поступило и проставляются:

- исходящие номер и дата;

- регистрационный номер;

- краткое содержание письма;

- отметка о форме и сроке исполнения.

2.7. В случае повторного обращения гражданина 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 обращения 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. Обращения одного и того же гражданина, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам. Если гражданин прислал несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется самостоятельно.

2.8. 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 должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обязанности по рассмотрению обращений возлагаются на главного врача Учреждения.

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 заявителю (гражданину) в письменной форме о решении, принятом по его обращению, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснить 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 на почтовый адрес, указанный в обращении.

3.4. Учреждение, по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 10 (десяти) календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.5. Обращение без указания фамилии, адреса не рассматривается. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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 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.

3.8. Ответы на обращения граждан подписываются главным врачом Учреждения.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и

истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть, в порядке исключения, продлены главным врачом Учреждения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

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 (гражданином) реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для предоставления письменного ответа. В случае, не заполнения гражданином указанных реквизитов, он получает информирующее сообщение 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 Учреждения. Повторные обращения граждан так же подписываются главным врачом Учреждения.

5.3. Ответы на обращения граждан 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 пунктах 3.5 - 3.7 настоящего Положения, так же являются: указание гражданином 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. Документооборот по обращениям граждан осуществляется и ведется отдельно от других видов делопроизводства заместителем генерального директора по административной деятельности.

6.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела.

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

6.4. 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 обращения.

6.5. Документы в делах по рассмотрению обращения граждан располагаются в хронологическом порядке.

6.6. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов – такие документы подшиваются к делу.

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

6.8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении, заместитель генерального директора по административной деятельности обязан передать все находящиеся

у него документы в делах по рассмотрению обращения граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящим Положением.

6.9. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 (пять) лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

6.10. Личная ответственность за состоянием документооборота по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на заместителя генерального директора по административной деятельности.

7. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

7.1. Личный прием граждан в Учреждении проводит главный врач и уполномоченные им лица в соответствии с расписанием, размещенным на информационных стендах (стойках), расположенных по адресу: 125367, г. Москва, Полесский проезд, дом 16, строение 6 и на официальном сайте ООО «Кураре-Звезды Хирургии» www.curare.clinic.

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 гражданина, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке.

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

7.6. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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 генерального директора Учреждения.