

ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В ООО «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ КЛИНИКА ДЛЯ ДЕТЕЙ И РОДИТЕЛЕЙ «ЗУБНАЯ ФЕЯ»

1 Общие положения

1.1 Настоящее Положение по организации работы с обращениями физических и юридических лиц (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и определяет единый порядок организации работы в ООО «Стоматологическая клиника для детей и родителей «Зубная фея» (далее – клиника) с обращениями граждан РФ, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, юридических лиц, в том числе общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления и пр.).

1.2 Предметом регулирования настоящего положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2 Прием и регистрация письменных обращений

2.1 Обращение в письменной форме может быть доставлено в учреждение непосредственно заявителем, его представителем, а также по почте по адресу: 681000, Хабаровский край, г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Кирова, 42.

2.2 В обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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.

2.3 В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- документ, подтверждающий опеку/попечительство.

2.4 Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

2.5 При поступлении письменного обращения в регистратуру ответственный администратор:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверт и проверяет наличие в нем текста обращения;
- составляет акт, если в конверте нет текста письменного обращения, документов или в конверте находятся денежные знаки и ценные бумаги, подарки.

2.6 Письменные обращения, поданные лично заявителем, регистрируют при наличии документа, удостоверяющего его личность. Обращения в интересах другого лица принимают и регистрируют в случаях представления заявителем документа на право предоставления интересов такого лица с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

2.7 Письменные обращения подлежат обязательной регистрации. Порядок регистрации письменных обращений заявителей:

- письменные обращения подлежат регистрации в журнале обращений в день поступления;
- письменные обращения, поданные главному врачу, передаются ответственному администратору для регистрации не позднее следующего рабочего дня;

2.8 Регистрацию письменных обращений осуществляют путем фиксирования фамилии, имени, отчества (при наличии) заявителя, его адреса, даты направления, даты поступления обращения и даты регистрации, темы или краткого содержания обращения, первичное или повторное. Регистрационные данные вносятся в Журнал учета обращений.

2.9 Каждому обращению заявителя-гражданина присваивается порядковый номер по Журналу учета обращений.

В случаях поступления обращения из организаций (учреждений) дополнительно вносятся наименование организации (учреждения), исходящий номер и дата направления документа, контрольный срок исполнения.

С момента регистрации обращения подлежат рассмотрению в установленные сроки.

Письма аналогичного содержания маркируются номером первичного обращения с пометкой «Аналогичное».

Повторные обращения регистрируются под очередным номером с указанием кратности и дат повторных обращений.

Все материалы: обращения, протоколы разборов, служебных расследований, копии приказов, копии ответов заявителям и пр., подшиваются в соответствующую папку с указанием календарного года. В случае изъятия материалов из папки туда вкладывается листок с пометкой, кому и куда представлены документы.

Срок хранения материалов по обращениям граждан установить пять лет (ст. 182, 183, 258 приказа Минкультуры от 25.08.2010 № 558 «Об утверждении перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения»).

3 Рассмотрение письменных обращений

3.1 Письменные обращения, решение по существу которых не входит в компетенцию клиники, в течение семи календарных дней направляются в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения или мотивированном отказе от его рассмотрения.

3.2 Письменные обращения, в которых текст не поддается прочтению, не рассматриваются. В случае если адресные данные могут быть идентифицированы, заявителю направляется соответствующее сообщение.

3.3 Клиника не рассматривает письменные обращения, если в них не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, направившего обращение (анонимное обращение), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3.4 Не подлежат рассмотрению обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работников клиники, а также имуществу клиники. В таких случаях главный врач учреждения оставляет за собой право направить материалы в правоохранительные органы для привлечения заявителя к ответственности и письменно его предупредить о недопустимости злоупотребления правом.

3.5 В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы, и не приводится новых доводов, главный врач вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем, о чем заявитель уведомляется письменно.

3.6 Клиника обязуется соблюдать требования конфиденциальности в предусмотренных законом случаях (врачебная, коммерческая и иная охраняемая законом тайна).

4 Порядок представления ответов на письменные обращения

4.1 Письменное обращение должно быть рассмотрено не позднее 10 календарных дней с момента регистрации.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом клиники не более чем на тридцать дней. При этом автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

В случае обращения по вопросу качества оказанных платных медицинских услуг Клиника организует врачебную комиссию, которая выносит обоснованное решение в течение 10 (десяти) рабочих дней. Решение врачебной комиссии доводится до сведения заявителя.

4.2 Запросы вышестоящих организаций должны быть рассмотрены в установленные в них сроки, но не позднее 15 календарных дней со дня их регистрации. При невозможности их своевременного рассмотрения продление сроков согласовывается с вышестоящей организацией.

Рассмотрение ходатайств суда об истребовании доказательств (в форме письменного запроса, определения суда) осуществляется в срок, установленный судом, но не позднее чем в течение пяти календарных дней со дня получения соответствующего запроса (определения суда) (ст. 57 ГПК, ст. 66 АПК, ст. 63 КАС).

Требования (запросы, представления, предписания) уполномоченных должностных лиц полиции должны быть рассмотрены в сроки, установленные в требованиях (запросе, представлении, предписании), но не позднее одного месяца с момента их регистрации (п. 4 ст. 13 Федерального закона от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции»).

Письменные требования прокурора, вытекающие из его полномочий (ст. 6, 22, 27, 30, 33 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»), подлежат рассмотрению после их регистрации в установленный прокурором срок.

Письменные депутатские запросы должны быть рассмотрены незамедлительно или в иной согласованный в запросе срок (ст. 14 Федерального закона от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», ст. 3 Закона г. Москвы от 22.11.1995 № 24 «О порядке внесения и рассмотрения депутатского запроса» и пр.).

Обращения, требующие немедленных действий (предотвращение ЧС, угроза жизни и здоровью человека и др.), регистрируются и рассматриваются незамедлительно.

4.3 Ответы заявителям оформляются с указанием регистрационного номера письма заявителя, даты отправки, фамилии исполнителя и его телефона.

4.4 Ответы в вышестоящие организации должны содержать данные о заявителе, его адресе, номере и дате обращения, сведения о принятом решении и срок отправления ему ответа.

4.5 На копии ответа заявителю или в вышестоящую организацию пишется виза руководителя о снятии обращения с контроля.

4.6 В случае проводимого расследования по анонимному обращению после проверки в регистрационной карточке ставится виза о снятии с контроля.

4.7 В случае удовлетворенности заявителя устным ответом у него берется заявление или расписка об отказе от письменного ответа.

4.8 Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

4.9 Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, по почтовому адресу, указанному в обращении, направляется в письменной форме.

4.10 На поступившее в клинику обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований законодательства на официальном сайте клиники.

5 Личный прием граждан

5.1 Личный прием граждан проводится главным врачом клиники по утвержденному графику.

При записи заявителей на прием к главному врачу уточняется цель обращений.

5.2 Ответственным администратором осуществляется ведение Журнала личного приема граждан главным врачом, в котором регистрируются Ф. И. О. гражданина, адрес, тема обращения, Ф. И. О. исполнителей.

5.3 Если заявитель по результатам личного приема удовлетворен решением, с его согласия в Журнале личного приема граждан делается соответствующая запись.

Если обращение требует дополнительной проверки, гражданину дается письменный ответ.

Если заявитель по результатам личного приема не удовлетворен решением, данный факт регистрируется в Журнале личного приема граждан с соответствующей пометкой.

5.4 Письменные заявления, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

На заявлении делается пометка «Принято в ходе личного приема».

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему был дан ответ по существу вопроса.