Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

ООО «Социальная стоматология»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Мартасян Т.С.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ООО «Социальная стоматология» (далее – клиника).

1.3. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в клинике и порядок контроля работы с обращениями граждан.

2. Основные термины, используемые в Положении

1) обращение гражданина - должностному лицу клиники в письменной или устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию работы клиники;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации недостатках в работе клиники, критика деятельности должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя клиники.

3. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.2. 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 содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Обращаться в клинику с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Требования к письменному обращению граждан

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

5. Регистрация и рассмотрение письменного обращения

5.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнал регистрации письменных обращений граждан».

5.2. Должностное лицо клиники дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.4. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица, вправе оставить обращение без ответа.

5.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

5.6. В случае если письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводились новые доводы, должностное лицо вправе прекратить переписку с гражданином.

5.7. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемых законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение должностному лицу.

6. Сроки рассмотрения письменного обращения

6.1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Личный прием граждан

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

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

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

Должностные лица клиники, осуществляющие контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений:

1. Директор - Малхасян Тигран Самвелович

График приема граждан: Вторник, Пятница с 9.00 до 14.00 (воскресенье – выходной день)