УТВЕРЖДЕН
приказом ООО «Ваш Доктор» от 09.01.2021 No12/01

Порядок организации работы с обращениями граждан в ООО «Ваш Доктор»

1.Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в ООО «Ваш Доктор» (далее –Порядок, Учреждение) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 No59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее -Федеральный закон No59-ФЗ) с целью обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан.

1.2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. В настоящем Порядке используются следующие основные термины: обращение гражданина (далее –Обращение) –направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение–рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

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 должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения или должностных лиц;

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

должностное лицо – лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения гражданин имеет право: представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документами материалах не содержаться сведения, составляющие

государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. Запрещается преследование гражданина в вязи с его обращением с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав. свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее –при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке,
установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу.
5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением обращений, не поддающихся прочтению.
5.3.В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется к соответствующим должностным лицам.
5.4. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, Учреждение может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
5.5. Запрещается направлять жалобу гражданина на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
5.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.5 невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
6. Порядок рассмотрения обращения
6.1. При рассмотрении обращения Учреждение:–обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;–запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;–принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;–дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Порядка;–уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
6.3. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения.
6.4. Ответ на обращение, поступившее, в Учреждение 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.
6.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее –при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержаться 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 его компетенцией.
6.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
6.7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
6.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
6.9. 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, руководитель Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что данное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения
7.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
7.2. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, необходимого для рассмотрения обращения, руководитель Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
8. Организация личного приема граждан
8.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится Главным врачом. Прием граждан ведется в соответствии с графиком, который размещается на официальном сайте Учреждения и информационных стендах в подразделениях.
8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение No2 к Порядку). 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.
8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном разделом 7 настоящего Порядка.
8.5. В случае, если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение,
куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. Порядок обжалования действий (бездействия) и решения должностных лиц

9.1. Гражданин вправе обратиться с жалобой на личном приеме или направить ее по почте.

9.2. Гражданин имеет право на обжалование действий (бездействия) и решения должностных лиц в досудебном порядке.

9.3. Органы государственной власти, органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба гражданина в досудебном (внесудебном) порядке: при обжаловании действий (бездействия)

работника Учреждения – Главному врачу медицинского центра, в Территориальный орган Росздравнадзора по Тамбовской области, Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области.

9.4. Жалоба, поступившая руководителю Учреждения, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица в приеме документов у гражданина либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений –в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

9.5. По результатам рассмотрения жалобы соответствующим должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в их удовлетворении.

9.6. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, по желанию гражданина отправляется в электронной форме.

9.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

10. Контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений

10.1. Учреждение осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации