

**Общество с ограниченной ответственностью
"Стоматология для детей и взрослых"**

П Р И К А З

г. Канаш

«21» августа 2023 г.

№ 05 - од

**[Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения обращений и
организации приема граждан в
ООО «Стоматология для детей и взрослых**

В целях совершенствования работы с предложениями, заявлениями, жалобами граждан и организации приема граждан в АУ «Новочебоксарская городская стоматологическая поликлиника» Минздрава Чувашии и в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Приказываю:

1. Утвердить положение о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан в ООО «Стоматология для детей и взрослых».
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



С.А. Счетчикова

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан
в ООО «Стоматология для детей и взрослых»

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-І «О защите прав потребителей»

1.2. Положение устанавливает порядок рассмотрения обращения и организацию приема граждан в ООО «Стоматология для детей и взрослых» (далее по тексту – Общество).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

– «обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в учреждение письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

– «предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов учреждения по развитию и улучшению 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 учреждения и его сотрудников, либо критика деятельности учреждения и его сотрудников;

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

1.4. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

– письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

– необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

15. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Форма обращения, порядок их регистрации

2.1. Обращения в Общество могут быть направлены в письменной форме, в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина.

2.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации независимо от того, как они оформлены.

2.3. Все поступившие обращения граждан регистрируются в день их поступления в Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан, находящийся в помещении директора. Журнал пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен директором Общества.

2.4. Обращения граждан с пометкой на конверте «лично» учитываются и передаются адресатам в закрытом виде, регистрационный штамп ставится на конверте.

2.5. Обращения граждан, поступившие в Общество из вышестоящих органов исполнительной власти с поручением сообщить им результаты их рассмотрения, ставятся на «особый контроль».

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Началом срока рассмотрения и разрешения обращения считается день его регистрации.

Обращения граждан подлежат рассмотрению и в необходимых случаях – удовлетворению **в десятидневный срок со дня** предъявления соответствующего требования, в случаях, когда письменные обращения граждан, содержат требования:

- об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора;

3.2. Обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

3.3. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение директору Общества.

3.4. Директор Общества в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии);
- выносит соответствующую резолюцию сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в

каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.8. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

3.9. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Ответ на обращение гражданина должен быть аргументирован со ссылками на нормативно-правовые акты Российской Федерации, с освещением всех поставленных в ней вопросов и принятых мер по факту нарушения прав гражданина.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись директору Общества.

3.11. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции директора Общества исполнители.

3.12. 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 действующим законодательством.

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается директором Общества с разъяснением причин отказа.

3.13. В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в учреждение из органов государственной власти или органов местного самоуправления соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в орган государственной власти или орган местного самоуправления, откуда поступило обращение.

3.14. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.15. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в учреждении возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

г) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (о чем сообщается гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в учреждении)

е) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить директору общества принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Общество. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Директор учреждения в случае согласия с предложением исполнителя, подписывает письмо в адрес гражданина);

ж) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

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

3.16. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

4. Организация приема граждан

4.1. Директор Общества ведет личный прием граждан в соответствии с Графиком приема граждан по личным вопросам (Приложение № 1 к настоящему положению).

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

4.3. Содержание обращения заносится в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан.

4.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина с согласия гражданина дается в ходе личного приема в устной форме, о чем делается запись в Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящей Инструкцией.

4.5. При невозможности разрешения жалобы, на уровне заведующего структурным подразделением, пациент направляется на врачебную комиссию поликлиники с первичной медицинской документацией, объяснительной запиской от заведующего структурным подразделением (какие меры предпринимались) и лица, на которого поступила жалоба. Врачебная комиссия вправе привлекать к работе специалистов других ЛПУ (с согласия пациента). По результатам рассмотрения такого обращения принимается решение, которое заносится в первичные медицинские документы, в Журнал протоколов заседаний Врачебной комиссии по вопросам оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий.

5. Работа с обращениями граждан, поступающих в книги жалоб и предложений; ящики отзывов и предложений; официальный сайт учреждения; через «горячую линию» Минздрава Чувашии и платформу обратной связи (ПОС)

5.1. Книга жалоб и предложений находится в Обществе находится в регистратуре Общества.

5.2. Функционируют ящики отзывов и предложений, которые находятся при входе в Общество по адресу: г. Канаш, Ленина пр-т, дом 95, пом. 2 .

5.3. При поступлении жалоб администратор незамедлительно информируют директора Общества.

5.4. Администратор:

1) Просматривают Книгу жалоб и предложений, визирует подписью, жалобы заносятся в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан, находящийся в регистратуре. Дальнейшие действия согласно настоящего Положения.

2) Проводит выемку из ящиков отзывов и предложений не реже 1 раза в неделю. Фиксируют в Журнале выемки обращений граждан по улучшению работы отделения. Жалобы регистрируют в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан, находящийся в приемной главного врача. Дальнейшие действия согласно настоящего Положения.

5.5. При поступлении обращений граждан через официальный сайт Общества администратор незамедлительно регистрирует в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан. Дальнейшие действия согласно настоящему Положению.

5.6. При поступлении обращений граждан через «горячую линию» Минздрава Чувашии директор Общества незамедлительно изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии) и направляет обращение сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения. Ответ на обращение необходимо отправить в срок, не превышающий 48 часов с момента его получения.

6. Анализ обращений граждан и хранение дел

6.1. Обращения, поступившие в ООО «Стоматология для детей и взрослых», как в устной, так и в письменной форме, анализируется директором Общества. Для изучения характера обращений и порождающих их причин, ежеквартально проводится анализ по следующему перечню вопросов:

- общее число поступивших жалоб;
- число повторных обращений;
- кому направлено обращение;
- характер обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность);
- результаты рассмотрения обращения (разъяснено, направлено на рассмотрение по принадлежности, взято на контроль).

6.2. Результаты анализа предоставляются главному врачу один раз в квартал.

6.3.Срок хранения обращений граждан и материалов по их рассмотрению и исполнению – 5 лет. Материалы постоянного хранения передаются в архив в установленном порядке.