



Адрес: ул. Советская, д. 6 «Б», г. Видное, М.О.

ООО «МЕДАРТА»

Тел.: 8 (495) 108-25-94

Эл. почта: info@medarta-clinic.ru

г. Видное

18.06.2019г

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «МЕДАРТА»
Н. М. Федоров



ПРИКАЗ № 34

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «МЕДАРТА»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

Приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «МЕДАРТА» (Приложение № 1).
2. Ответственным за регистрацию обращений граждан, назначить администраторов смены.
3. Ответственным за информирование граждан об организации рассмотрений в ООО «МЕДАРТА» назначить старшего администратора клиники-Волкову Т.Б..
4. Сведения об ООО «МЕДАРТА» для обращений граждан (Приложение №2).
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного врача.

Главный врач ООО «МЕДАРТА»

Ворошнина О.В.

Приложение №1
к приказу №34 ООО
«МЕДАРТА»
от 18 июня 2019г.

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «МЕДАРТА»
Н. М. Федоров



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «МЕДАРТА»

I. Общие положения

- 1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «МЕДАРТА» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом № 59 от 01.01.2001г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками ООО «МЕДАРТА».
- 1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в ООО «МЕДАРТА».
- 1.3. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ООО «МЕДАРТА», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.
- 1.4. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:
 - 1.4.1. 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;
 - 1.4.2. 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.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

- 2.1. На информационных стендах клиники размещается график приема граждан административным аппаратом.
- 2.2. Порядок направления письменных обращений граждан.
Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача ООО «МЕДАРТА». Обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача ООО «МЕДАРТА»: info@medarta-clinic.ru. При самостоятельной передаче письменное обращение вручается администратору клиники.
- 2.3. Требования к документам, предоставляемым гражданином. В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача клиники, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 2.4. Устные обращения граждан.

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы. Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом клиники.

2.5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.5.1. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение **30 дней** со дня его регистрации.

2.5.2. Ответы на обращения, содержащие требования потребителей в отношении ненадлежащего качества оказанных услуг, компенсации убытков, морального вреда подлежат рассмотрению в 10-дневный срок.

2.5.2. Обращения граждан, направленные в ООО «МЕДАРТА» органами государственной власти, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «МЕДАРТА», направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача клиники в течение 7 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.

2.5.4. При устном (личном) обращении гражданина в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ООО «МЕДАРТА». Информация об ответе фиксируется в Журнале регистрации обращений граждан.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.5.5. В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию клиники, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая запись.

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

2.6.1. 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;

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

2.6.3. 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);

2.6.4. текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в клинику сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

2.6.5. 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);

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

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.

III. Административные процедуры

3.1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- 3.1.1. регистрация обращений граждан;
- 3.1.2. рассмотрение обращений граждан;
- 3.1.3. подготовка ответов на обращения граждан;
- 3.1.4. личный прием граждан;
- 3.1.5. работа с обращениями, поступившими по телефонам клиники;

Регистрация обращений граждан.

- 3.2. Все поступившие обращения (письменные (в том числе поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте), устные и по телефону) подлежат обязательной регистрации администратором клиники в Журнале регистрации обращений граждан ООО «МЕДАРТА» в течение одного рабочего дня.
- 3.3. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.
- 3.4. На обращениях проставляется входящий номер и дата регистрации. В случае повторного обращения в Журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка.
- 3.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В Журнале регистрации обращений граждан делается запись «Анонимное».
- 3.6. Все обращения, поступившие в ООО «МЕДАРТА», за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.
- 3.7. Журнал регистрации обращений граждан включает следующие разделы:
 - 3.7.1. номер по порядку;
 - 3.7.2. дата обращения;
 - 3.7.3. ФИО, принявшего обращение;
 - 3.7.4. ФИО обратившегося, номер телефона;
 - 3.7.5. ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
 - 3.7.6. результат рассмотрения;
- 3.8. После регистрации все зарегистрированные обращения граждан передаются старшему администратору клиники.

Рассмотрение письменных обращений граждан.

- 3.9. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации/первый рабочий день передаются на предварительное рассмотрение главному врачу клиники старшим администратором.
- 3.10. Старший администратор информирует гражданина по телефону о передаче обращения к рассмотрению руководством и о сроках рассмотрения обращения.

- 3.11.** Главный врач в течение одного дня с момента получения обращения:
- 3.11.1. изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии)
 - 3.11.2. направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.
- 3.12.** В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено главному врачу со служебной запиской с соответствующим обоснованием.
- 3.13.** 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. В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в обращении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, обращение признается обоснованным.

Подготовка ответов на обращения граждан.

- 3.14.** По результатам рассмотрения обращения гражданина, готовится ответ. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении обращения, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы). В случае признания обращения обоснованным, в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений. В случае, если обращение о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.
- 3.15.** Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции, после чего передается на подпись главному врачу клиники.
- 3.16.** Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача (лица, его замещающего) исполнители. Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.
- 3.17.** 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.
- 3.18.** 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.
- 3.19.** В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в ООО «МЕДАРТА» из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти, откуда поступило обращение.
- 3.20.** После отправки ответа обращение снимается с контроля.

- 3.21. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве ООО «МЕДАРТА» в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

Организация личного приема граждан

- 3.22. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом клиники, в дни и часы, установленные в ООО «МЕДАРТА» (Приложении № 2).
- 3.23. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.
- 3.24. 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 Журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

Работа с обращениями, поступившими по телефонам.

- 3.25. Ответ на телефонный звонок в клинику должен начинаться с наименования клиники, в которую поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок. Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса. Администратор, принявший обращение гражданина по телефону, принимает меры для решения вопроса в пределах своей компетенции. При невозможности решения вопроса администратором в пределах своей компетенции информация о поступившем обращении передается руководству клиники, о чем сообщается обратившемуся гражданину по телефону. На устные обращения граждан, принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию клиники.
- 3.26. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для срочного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.
- 3.27. По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

Главный врач ООО «МЕДАРТА»



Ворошнина О.В.

Приложение №2
к приказу №34 ООО
«МЕДАРТА»
от 18 июня 2019г.

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «МЕДАРТА»
Н. М. Федоров



Сведения об ООО «МЕДАРТА» для обращений граждан

1. Почтовый адрес: Московская область, Ленинский район, город Видное, улица Советская, дом 6 б, офис 1 почтовый индекс 142703
2. Телефоны для справок по обращениям граждан: 8 (495) 108-25-94
3. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: info@medarta-clinic.ru
4. Информация о сотрудниках ООО «МЕДАРТА» уполномоченных вести личный прием граждан:

№	ФИО, должность	Часы приема*	Адрес
1.	Главный врач Ворошнина Ольга Владимировна	Вторник 14 00-15 00 Четверг 14 00-15 00	г. Видное, ул. Советская, дом 6 Б, кабинет главного врача

* по предварительной записи через администраторов клиники

Порядок направления письменных обращений граждан

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача ООО «МЕДАРТА». Обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача ООО «МЕДАРТА»: info@medarta-clinic.ru

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается администратору клиники.

Требования к документам, предоставляемым гражданином

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача клиники, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Главный врач ООО «МЕДАРТА»

Ворошнина О.В.

