

**Положение
о порядке рассмотрения обращений
граждан в обществе с ограниченной ответственностью «История улыбки»**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Обществе с ограниченной ответственностью «История улыбки» (сокращенное наименование – ООО «История улыбки») разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в ООО «История улыбки», установления сроков и последовательности административных действий исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений граждан:

1. Конституция Российской Федерации,
2. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
3. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,
4. Закон Ставропольского края от 12 октября 1994 года № 6-КЗ «Устав (Основной закон) Ставропольского края»,
5. Закон Ставропольского края от 12 ноября 2008 года № 80-КЗ «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае»,
6. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации»,
7. Федеральный закон от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»,
8. Федеральный закон от 12.04.2010 года № 61-ФЗ «Об обороте лекарственных средств»,
9. Постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг»,
10. Устав ООО «История улыбки»,
11. Положение о правилах оказания платных медицинских услуг в ООО «История улыбки».

1.3. Результат рассмотрения обращений граждан

Результатом рассмотрения обращений граждан является принятие решений по рассмотренным обращениям заявителей с направлением ответов в случаях, установленных законодательством Российской Федерации и Ставропольского края, а также обращениям, поступившим в ходе личного приёма заявителей и на официальный сайт ООО «История улыбки».

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.2. Сроки исполнения рассмотрения обращений граждан:

2.2.1. Письменные обращения, поступившие в ООО «История улыбки», регистрируются в течение 3 дней со дня их поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.2.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ООО «История улыбки», в срок до 7 дней со дня их регистрации в ООО «История улыбки» подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.2.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций, копия обращения должна быть направлена в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие органы.

2.2.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения в ООО «История улыбки». Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

2.2.5. В исключительных случаях, а также в случае направления в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель ООО «История улыбки» (заместитель генерального директора по медицинской деятельности) вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

2.2.6. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока приходится на нерабочий день, то днём его окончания считается предшествующий ему рабочий день.

2.2.7. Ответы на обращения граждан подписываются руководителем ООО «История улыбки» (заместителем генерального директора по медицинской деятельности) в срок до 2 дней с момента получения проекта ответа от должностного лица, ответственного за исполнение поручения.

2.2.8. Ответы на обращения граждан в день их подписания руководителем, заместителем главного врача или на следующий рабочий день регистрируются специалистом отдела кадров, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, и направляются заявителям по почте.

2.3. Основания для приостановления исполнения рассмотрения обращений граждан являются их личные заявления о прекращении рассмотрения жалобы.

2.4. Гражданин вправе получать на своё обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в указанном обращении содержатся 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;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- если 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудникам ООО «История улыбки», а также членов их семей, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нём вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если в 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 приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- если в обращении обжалуется судебное решение, то оно возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.5. Требования к организации приема обращений граждан:

2.5.1. Организация приёма обращений граждан осуществляется в соответствии с графиком работы ООО «История улыбки», размещённым на входе в ООО «История улыбки», официальном сайте ООО «История улыбки».

2.5.2. Приём обращений граждан осуществляет генеральный директор, в установленные часы приема, заместитель генерального директора по медицинской деятельности.

2.6. Виды письменных обращений, направляемых гражданами в адрес ООО «История улыбки».

Граждане имеют право направить в адрес ООО «История улыбки» следующие виды письменных обращений:

- заявление;
- предложение;
- жалоба.

При этом к обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в обращениях граждан.

В случае, если в обращениях граждан содержатся жалобы на действия (бездействие) сотрудников ООО «История улыбки», вышеуказанные обращения граждан рассматриваются комиссионно.

2.7. Требования к письменному обращению граждан:

2.7.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование ООО «История улыбки» фамилию, имя, отчество руководителя ООО «История улыбки»;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- содержательную сторону обращения, то есть изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись гражданина;
- дату написания.

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

2.7.3. Обращение, поступившее в ООО «История улыбки» по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

2.7.4. В случае отсутствия в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, и его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. При этом регистрации и учёту подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

2.8. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении письменных обращений в ООО «История улыбки».

2.8.1. Гражданин на стадии рассмотрения в ООО «История улыбки» его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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 содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать на своё обращение письменный ответ по существу, за исключением случаев, указанных в пункте 2.3 настоящего положения;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему положению.

2.8.2. Администрация обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
- получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- подготовку письменных ответов по существу поставленных в обращении вопросов.

2.8.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ООО «История улыбки» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

3. Административные процедуры

3.1. Описание последовательности действий в части работы с письменными обращениями граждан.

Основанием для начала исполнения функции в части работы с письменными обращениями граждан является личное обращение гражданина в ООО «История улыбки» или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения.

3.1.1. Приём и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1.1. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

3.1.1.2. Обращения, указанные в п. 2.6. настоящего положения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к администратору.

3.1.1.3. Администратор, ответственный за приём документов:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- прикладывает к тексту обращения конверт, поступившие документы и материалы;

- в случае отсутствия текста обращения в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес ООО «История улыбки» нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

3.1.1.4. Генеральный директор, ответственный за приём документов, получив обращение, нестандартное по форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и так далее), не вскрывает конверт.

3.1.1.5. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя сотрудника и его заместителей передаются адресатам невскрытыми.

3.1.1.6. По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах его обращения делается отметка с указанием даты приёма обращения и сообщается телефон для справок.

3.1.1.7. Обращения, поступившие по факсу, передаются администратору и подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим положением.

3.1.1.8. Обращения, поступившие на официальный сайт ООО «История улыбки» распечатываются на бумажном носителе и подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим положением.

3.1.1.9. Поступившие обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, передаются администратору, ответственному за организацию работы с обращениями граждан, в день их поступления в ООО «История улыбки».

3.1.2. Регистрация письменных обращений граждан:

3.1.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в ООО «История улыбки» производится генеральным директором, в журнале учёта поступающих письменных обращений граждан (далее - журнал) в течение 3 дней с даты их поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.1.2.2. Генеральный директор, ответственный за организацию работы с обращениями граждан:

- проставляет на первом листе обращения в нижнем правом углу или другом свободном от текста месте, в котором указывает входящий номер и дату регистрации;

- записывает информацию о поступившем обращении гражданина в журнал; фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то такое обращение считается коллективным и регистрируются данные первого автора или автора, в адрес которого просят направить ответ.

- вид обращения (заявление, жалоба, предложение);
- количество листов и приложений (если имеются);
- дату и регистрационный номер обращения;
- краткое содержание обращения;

передаёт обращение на рассмотрение генеральному директору или его заместителю, в соответствии с распределением их обязанностей, в день его регистрации или на следующий рабочий день для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан;

3.1.2.3. После наложения руководителем резолюции о рассмотрении обращения в тот же день или на следующий рабочий день указывает в журнале:

- должность, фамилию и инициалы руководителя, наложившего резолюцию на обращение;
- содержание резолюции;
- фамилию и инициалы ответственного исполнителя (исполнителей);
- на поручения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, срок исполнения.

3.1.2.4. После регистрации обращения в журнале обращение подлежит рассмотрению должностным лицом – исполнителем.

31.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.1.3.1. Руководитель (заместитель генерального директора) в трёхдневный срок принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращений граждан.

3.1.3.2. Резолюция руководителя (заместителя генерального директора) включает фамилии и инициалы должностных лиц – исполнителей, содержание поручения, подпись и дату, а также указание о сроке подготовки ответа гражданину.

3.1.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

3.1.4.1. При подготовке ответов на письменные обращения граждан должностное лицо, ответственное за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией руководителя. Письменный ответ на обращения граждан должен содержать:

- в начале ответа, кем рассмотрено обращение (администрацией ООО «История улыбки»);
- чье обращение (Ф.И.О, адрес)

3.1.4.2. Должностное лицо, ответственное за исполнение поручения, изучает обращение гражданина и материалы к нему, в том числе, в целях установления обоснованности доводов автора обращения, и принятия мер по восстановлению, или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает необходимую информацию в других учреждениях и организациях.

3.1.4.3. Должностное лицо – исполнитель поручения подготавливает проект ответа и направляет его на подпись руководителю в следующие сроки:

- на письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ООО «История улыбки», подлежащие переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением об этом гражданина – в срок до 7 дней со дня их регистрации в ООО «История улыбки»;
- на письменные обращения, содержащие сведения о чрезвычайных ситуациях, – в течение 3 дней со дня их регистрации в ООО «История улыбки»;
- на депутатские запросы, связанные с обращениями граждан, – в течение 3 дней со дня их регистрации в ООО «История улыбки»;

3.1.4.4. В случаях, если для рассмотрения обращения граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

В случае продления срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием срока направления ответа на его обращение.

3.1.4.5. Если гражданин неоднократно обращался по одному и тому же вопросу и на обращения были даны исчерпывающие ответы, исполнитель поручения вправе подготовить ответ о

нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан».

3.1.4.6. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается в ООО «История улыбки» в порядке, установленном настоящим Положением.

3.1.4.7. Если на обращение даётся промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса. При этом обращение продолжает оставаться на контроле до окончательного решения вопросов, изложенных в обращении.

3.1.4.8. Ответы на обращения граждан подлежат визированию руководителем (заместителем главного врача).

3.1.4.9. Ответы на обращения граждан в день их подписания руководителем (заместителем главного врача) или на следующий рабочий день регистрируются и направляются заявителям по почте.

3.2. Описание последовательности действий в части осуществления личного приёма граждан в ООО «История улыбки».

Основанием в части осуществления личного приёма граждан в ООО «История улыбки» является запись гражданина на личный приём руководителя.

3.2.1. Личный приём граждан осуществляется генеральным директором в соответствии с графиком личного приёма граждан.

3.2.3. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности. Право на первоочередной личный прием имеют:

- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы;
- ветераны Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- беременные женщины.

3.2.5. Во время личного приёма гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения кратко заносится в журнал регистрации личного приёма гражданина. 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 приёма, о чем делается запись в журнале регистрации личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке.

3.2.6. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации ООО «История улыбки», гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

3.2.7. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в журнале регистрации личного приема граждан.

3.2.8. Контроль за организацией личного приёма обращений граждан, рассматриваемых на личном приёме в ООО «История улыбки» осуществляет генеральный директор.

Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приёма граждан в ООО «История улыбки» осуществляется соответствующими должностными лицами, в соответствии с административными процедурами, предусмотренными настоящим Положением.

3.2.9. Результатом исполнения функции в части осуществления личного приёма граждан в ООО «История улыбки» является:

- разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин;
- принятие руководителем (заместителем генерального директора), осуществляющим приём, решения по поставленному вопросу;
- направление обращения на рассмотрение в соответствии с требованиями настоящего Положения.