



федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятное по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### 1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Организация работы с обращениями граждан должностными лицами ООО "СП ДАНТИСТ" ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

В ООО "СП ДАНТИСТ" рассматриваются обращения всех граждан по вопросам, находящимся в ведении лечебного учреждения.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главным врачом ООО "СП ДАНТИСТ", заместителями главного врача по поручению главного врача.

1.7. При уходе работника в отпуск, на больничный лист, переводе или командировке, обращения граждан с приложенными документами, должны быть немедленно переданы для исполнения лицу, временно замещающему данного работника на основании приказа главного врача ООО "СП ДАНТИСТ".

1.8. Должностные лица, ведущие прием граждан или рассматривающие обращения граждан несут персональную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ:

- за утрату обращения гражданина и приложенных документов к обращению;
- за отказ от рассмотрения обращения гражданина;
- за рассмотрение обращения гражданина сверх сроков, установленных Федеральным законом РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением;
- за разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в ООО "СП ДАНТИСТ" или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.9. Учет обращений граждан, контроль за их рассмотрением и анализ поступивших обращений, осуществляет должностное лицо ООО "СП ДАНТИСТ".

1.10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ООО "СП ДАНТИСТ" или к должностному лицу с критикой деятельности ООО "СП ДАНТИСТ" или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.11. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц ООО "СП ДАНТИСТ" при рассмотрении обращения, по решению суда.

### 2. Письменная форма обращения граждан

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, 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.

Обращение, поступившее в ООО "СП ДАНТИСТ" или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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.

2.2. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ООО "СП ДАНТИСТ" или должностному лицу в «Журнале регистрации предложений, заявлений, жалоб и приема граждан», который находится в регистратуре при входе в клинике у Администратора ООО "СП ДАНТИСТ".

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО "СП ДАНТИСТ" 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 случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на такое обращение недается и оно подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган 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.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение заместителю главного врача по направлениям, заведующим подразделений или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.3. Обращение, поступившее в ООО "СП ДАНТИСТ" или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Должностное лицо, рассматривающее обращение граждан:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях ООО "СП ДАНТИСТ" и у иных должностных лиц;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой соответствующий орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.4. Письменное обращение, поступившее в ООО "СП ДАНТИСТ" или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пп. 2) п. 2.3. настоящего Положения, директор ООО "СП ДАНТИСТ", сотрудник, имеющий право первой подписи, либо лицо, временно исполняющее обязанности главного врача, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Директор ООО "СП ДАНТИСТ", заместитель, имеющий право первой подписи, либо лицо, временно его замещающее, имеет право сократить сроки рассмотрения обращений граждан по своему усмотрению.

### **3.Порядок рассмотрения отдельных обращений**

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

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

3.2.Должностное лицо, рассматривающее обращение гражданина, 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.

3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган 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.

3.4. В случае, если в 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 приводятся новые доводы или обстоятельства, директор ООО "СП ДАНТИСТ" или должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения гражданина, вправе 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 ООО "СП ДАНТИСТ" или одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную 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.

### **4.Личный прием граждан**

4.1. Личный прием граждан в ООО "СП ДАНТИСТ" осуществляется главным врачом.

Предварительная запись на прием к главному врачу ООО "СП ДАНТИСТ" ведется секретарем.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информацию, расположенную на информационных стенах в здании ООО "СП ДАНТИСТ", официальном сайте ООО "СП ДАНТИСТ" (E-mail:sp-dantist@mail.ru), через приемную главного врача ООО "СП ДАНТИСТ".

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

4.3. Содержание устного обращения заносится в журнал устных обращений граждан (Приложение № 1 к настоящему Положению). 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 в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Журнал устных обращений граждан проверяется ежедневно главным врачом ООО "СП ДАНТИСТ" и находится на стойке у Администратора.

4.4. Письменное обращение, принятное в ходе личного приема, подлежит регистрации в «Журнале регистрации предложений, заявлений, жалоб и приема граждан», и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО "СП ДАНТИСТ", гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **5. Требования к приему и регистрации обращения, направлению ответа на обращение**

5.1. Все письменные обращения граждан (в том числе телеграммы, факсимильные обращения, электронной формы обращения и документы к ним) и приложенные к обращениям документы (далее по тексту - документы), связанные с их рассмотрением, адресованные директору ООО "СП ДАНТИСТ", его заместителю, поступают администратору ООО "СП ДАНТИСТ".

5.2. При приеме и первичной обработке документов:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту прилагается конверт;
- ошибочно (не по адресу) присланые документы возвращаются на почту невскрытыми.

По выявленным нарушениям и недостаткам по поступившему документу составляется акт вскрытия почтовой корреспонденции и фиксации содержимого (далее по тексту – акт). Акт составляется лицом, которое занималось приемом и обработкой документа в следующих случаях:

- при вскрытии конвертов, в которых не обнаружилось письменного вложения документов;
- при вскрытии конвертов, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описи документов;
- при вскрытии конвертов, в которых обнаружились денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), подарки.

Акт составляется в двух экземплярах, подписывается лицом, которое занималось приемом документа и его обработкой. О несоответствии почтовой корреспонденции уведомляется директор ООО "СП ДАНТИСТ" или заместитель, имеющий право первой подписи, либо лицо, временно исполняющее обязанности главного врача, о чем делается отметка в акте. При этом, один экземпляр акта посыпается отправителю (если имеется адресат), второй хранится в деле.

Получив конверт с предполагаемым документом: нестандартное по весу, размеру, форме; имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой; имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), лицо, занимающееся приемом и обработкой документов, должно, не вскрывая конверт, сообщить об этом директору ООО "СП ДАНТИСТ" или заместителю, имеющего право первой подписи, либо лицу, временно исполняющему обязанности главного врача. Должностное лицо о вышеуказанном факте немедленно сообщает в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.3. После приема и первичной обработки документы подлежат регистрации администратором данных обратившихся гражданах и содержании их обращений в систему электронного делопроизводства и документооборота.

Обращение гражданина проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством РФ срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом. О повторности обращения делается отметка в виде буквы «П» на первой странице документа рядом с регистрационным штампом входящей документации.

Затем, в правом нижнем углу первой страницы документа проставляется регистрационный

штамп входящей документации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Обращения граждан, поступившие в электронном виде, распечатываются на бумажный носитель и регистрируются аналогично вышеуказанному письменному обращению гражданина как входящие документы.

При регистрации обращений граждан, в которых не указаны фамилии лиц, направивших обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в графе «Отправитель» делается запись «Анонимно», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю. Ответы на подобные обращения не даются.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником общего отдела. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается работником общего отдела копия обращения, в котором указаны: номер входящей корреспонденции, дата, Ф.И.О. и подпись, получившего обращение гражданина.

**5.4.** После регистрации сбращений граждан работник передает документы директору ООО "СП ДАНТИСТ"

Ответ по обращениям граждан оформляется на фирменном бланке ООО "СП ДАНТИСТ".

Ответ на обращение граждан должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным (достоверность ссылки на нормативные акты) и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена. Если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения обращения, по истечении которой будет дополнительно сообщено гражданину о проделанной работе и принятому решению.

В случае, если обращение одного и того же гражданина и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение для рассмотрения, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, о чем уведомляется обратившийся гражданин.

В случае, если обращение одного и того же гражданина и по тем же основаниям, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа гражданина, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется обратившийся гражданин.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

На письма, не содержащие конкретных предложений или просьб, в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, ответы не даются.

**5.5.** Ответы на обращение граждан подписывается главным врачом ООО "СП ДАНТИСТ", заместителем, имеющим право первой подписи, либо лицом, временно исполняющим обязанности главного врача.

На лицевой или оборотной стороне последнего листа ответа в левом нижнем углу обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя, его должность, номер контактного телефона.

Ответ на обращение подлежит обязательной регистрации в системе электронного делопроизводства и документосбора.

Ответ на обращение гражданина, поступившее в ООО "СП ДАНТИСТ" или должностному лицу в форме электронного документа, также регистрируется в системе электронного делопроизводства и документосбора и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Отправление письменных ответов на обращения граждан без регистрации не допускается.

В случаях, если ответ гражданину был дан по телефону или при личной беседе и если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для

рассмотрения дела, то должностное лицо - исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения.

5.6. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, могут храниться в номенклатурных делах заместителя главного врача или передаваться для хранения директору ООО "СП ДАНТИСТ".

**Неотъемлемой частью Положения являются:**

- Журнал устных обращений пациентов - Приложение № 1;