



ВАРИКОЗА НЕТ
клиника лазерной хирургии

Приложение № 1

Утверждаю:

Директор



ООО «ВАРИКОЗА НЕТ»

В.Е. Пристенская

01 декабря 2022 года

Порядок рассмотрения обращений граждан ООО «Варикоза нет» и его должностными лицами

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации, права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

2. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, поступившие в ООО «Варикоза нет», а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральными законами РФ.

3. Настоящий порядок определяет общие правила приема и рассмотрения обращений граждан в ООО «Варикоза нет».

1. Общая часть.

1.1. Термины, используемые в настоящем Порядке:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ООО «Варикоза нет», его структурные подразделения, письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан, в том числе принятые по телефону;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности ООО «Варикоза нет»;

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 нормативно-правовых



ВАРИКОЗА НЕТ
клиника лазерной хирургии

актов, недостатках в работе медицинского персонала и должностных лиц, либо критика деятельности ООО «Варикоза нет» 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 ООО «Варикоза нет», либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ООО «Варикоза нет».

2. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по ним.

2.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших на бумажном носителе, в форме электронного документа (электронная почта учреждения, факс)

2.2. Все письменные обращения регистрируются в Журнале в 3-дневный срок с момента поступления.

2.3. На письменном обращении (электронное - распечатывается на бумаге) проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

2.4. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, данные о месте его жительства, контактные данные. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

2.5. Письменное обращение направляется главному врачу ООО «Варикоза нет» для наложения резолюции по обращению.

2.6. По каждому обращению директором ООО «Варикоза нет» не позднее, чем в трехдневный срок, с момента регистрации, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения);

2.7. После наложения резолюции директора, обращение переходит к исполнителю - ответственному должностному лицу, указанному в резолюции (далее – Исполнитель), оформляется Карточка.

2.8. Письменное обращение, поступившее в учреждение здравоохранения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.



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

2.10. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен руководителем, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

2.11. Процесс рассмотрения обращения фиксируется в Карточке.

2.12. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

2.13. Ответ на обращение готовится на бланке ООО «Варикоза нет», подписывается директором (в его отсутствие – назначенным заместителем) и регистрируется в Журнал у администраторов клиники (проставляется дата отправления ответа заявителю). На тексте обращений надписи не делаются.

2.14. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, а в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

2.15. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат направлению вместе с заявлением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности.

2.16. Ответ на обращение, поступившее в ООО «Варикоза нет» почтой или по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.17. В случае поступления в ООО «Варикоза нет» обращения граждан, направленного из МЗ РФ, органов исполнительной, законодательной власти субъекта, контрольно-надзорных органов, общественных организаций, коллективов и т.п. по принадлежности, данные организации в письменном виде информируются о результатах рассмотрения обращения и о принятых мерах по их рассмотрению.

2.18. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается. Рассмотрение обращения может быть прекращено в случае письменного заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

2.19. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся постоянно.



3. Порядок рассмотрения обращений.

3.1. Обращение, поступившее в ООО «Варикоза нет» подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

3.2. Обращения в ООО «Варикоза нет» принимаются в следующих формах:

- письменное обращение, переданное на бумажном носителе и в форме электронного документа (электронная почта учреждения, факс), в том числе через вышестоящие органы государственной власти и другие учреждения;
- устное обращение, переданное в ходе личного приема граждан;
- устное обращение, переданное по телефону;
- обращение, переданное на сайт учреждения;
- устное обращение, переданное в структурное подразделение ООО «Варикоза нет» и зарегистрированное в журнале регистрации устных обращений.

3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Должностные лица, 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.

3.5. Директор (в его отсутствие – назначенный заместитель):

- организует и контролирует наличие и ведение журнала регистрации обращений граждан в ООО «Варикоза нет» (приложение № 2),
- проводит разбор обращений граждан в течение 3-х дней с момента поступления с отметкой о принятых мерах по вопросу обращения;
- проводит анализ записей в журнале обращений граждан - 1 раз в месяц.