

Порядок
рассмотрения обращений граждан

I. Общие положения

1. Предметом регулирования настоящего порядка рассмотрения обращений граждан (далее, Порядок) является организация работы по рассмотрению устных и письменных обращений граждан с уведомлением граждан о принятым по ним решениям, направление гражданам ответов в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.04.1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ.

3. В соответствии с настоящим Порядком в структурных подразделениях ООО «ММЦРДиЛОЗ» организуется работа и обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

4. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее, обращения).

5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности ООО «ММЦРДиЛОЗ», либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6. При рассмотрении обращения гражданина не допускается

разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

II. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

7. Сведения о месте нахождения ООО «ММЦРДиЛОЗ», почтовом адресе, справочных номерах телефонов, телефоне доверия, адресе электронной почты для направления обращений граждан должны быть размещены на официальном сайте в сети Интернет: www.oncoclinic.su и на стенде «Уголка потребителя» в холле 1 этажа.

8. Почтовый адрес и место нахождения ООО «ММЦРДиЛОЗ»: 394033, г. Воронеж, ул. Остужева, д. 31.

9. Телефон для справок по обращениям граждан по вопросам личного приёма генерального директора, его заместителя, рабочим телефонам работников ООО «ММЦРДиЛОЗ»: +7 (473) 200-22-33.

10. Телефон доверия: +7 (473) 200-22-33, добавочный 306.

11. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: office@oncoclinic.su

12. Передача обращений граждан может осуществляться лично, почтой России, курьерской почтой, курьером, др. по адресу: 394033, г. Воронеж, ул. Остужева, д. 31.

13. График работы ООО «ММЦРДиЛОЗ»:

- рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 20.00;

- выходные дни: суббота, воскресенье;

- обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00

14. На официальном сайте ООО «ММЦРДиЛОЗ» и на стенде «Уголка потребителя» в холле 1 этажа, кроме указанной выше, должна быть размещена информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц ООО «ММЦРДиЛОЗ» в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращений граждан, извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

15. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений, граждане обращаются в ООО «ММЦРДиЛОЗ» и (или) в структурные подразделения ООО «ММЦРДиЛОЗ» лично, по телефону, в письменном виде почтой или электронной почтой.

16. Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на телефон доверия, регламентируются отдельным порядком. В остальном работа с обращениями, поступившими на телефон доверия, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

III. Права граждан и обязанности должностных лиц ООО «ММЦРДиЛОЗ» при рассмотрении обращений

17. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ООО «ММЦРДиЛОЗ», при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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 законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- 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 жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

18. Должностные лица ООО «ММЦРДиЛОЗ», его структурных подразделений обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, 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 следствия;

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

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

19. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ООО «ММЦРДиЛОЗ» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они

могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

20. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ООО «ММЦРДиЛОЗ» являются:

- достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения их обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования граждан о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации гражданами о порядке рассмотрения обращений.

IV. Организация личного приема граждан в ООО «ММЦРДиЛОЗ» и требования к месту и времени ожидания приема

21. Личный прием граждан осуществляется генеральным директором, его заместителем (главным врачом) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным генеральным директором.

22. В случае обращения гражданина на личный прием по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется заведующим структурным подразделением или уполномоченным генеральным директором лицом (дежурным администратором) в ближайшее время независимо от утверждённого графика личного приёма.

23. Подготовка документов для приема граждан генеральным директором, его заместителем возлагается на заведующих структурными подразделениями, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные гражданином в обращении.

24. График приема граждан генеральным директором размещается на официальном сайте ООО «ММЦРДиЛОЗ» и на стенде «Уголка потребителя» в холле 1 этажа.

25. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

26. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

27. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

28. Устные обращения гражданина регистрируются. 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.

29. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

30. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

31. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ООО «ММЦРДиЛОЗ», его структурных подразделений, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

33. Контроль за организацией личного приема генерального директора, его заместителя осуществляются соответствующим структурным подразделением ООО «ММЦРДиЛОЗ» или уполномоченным генеральным директором лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

34. Учет (регистрация) обращений граждан на личный прием генерального директора, его заместителя ведется в порядке, установленном приказом генерального директора «О порядке ведения журналов личного приема генерального директора, его заместителя».

35. В случае, если обращения граждан принимаются по телефону доверия, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, существо обращения регистрируется в установленном приказом генерального директора «Порядке работы Телефона доверия» и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ООО «ММЦРДиЛОЗ».

36. Срок ожидания гражданином в очереди при обращении в ООО «ММЦРДиЛОЗ» на личный прием не должен превышать 20 минут.

37. Организация личного приема граждан осуществляется в приемной и непосредственно в кабинете генерального директора, его заместителя, которые обеспечены комфортными условиями для обратившихся граждан.

38. Для ожидания приема гражданами, в приёмной генерального директора имеются стулья, кондиционер, а также выделяется стол со стулом для оформления или заполнения гражданином необходимых документов, который оборудуется канцелярскими принадлежностями, телефонным аппаратом и справочником служебных телефонов работников ООО «ММЦРДиЛОЗ».

39. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения, должностного лица, ответственных за рассмотрение поступившего обращения, осуществляет уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан.

V. Работа с письменными обращениями граждан

Прием письменных обращений граждан предусматривает следующие процедуры.

40. Поступившие в ООО «ММЦРДиЛОЗ» письменные обращения граждан, в том числе в форме электронного документа, в виде письма в конверте, бандероли, посылки, др., принимаются лицом, уполномоченным генеральным директором на их прием, регистрацию, учет, хранение (далее, уполномоченное лицо).

41. При приеме письменных обращений граждан уполномоченным лицом, в том числе проверяется правильность адресности корреспонденции; вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), проводится их сортировка по существу обращения граждан.

42. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан, они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. Перед вскрытием уполномоченным лицом проверяется правильность его адресования. Ошибочно направленные письменные обращения возвращаются на почту не вскрытыми.

43. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, бандероли, посылке, работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом.

44. После вскрытия конверта, бандероли, посылки проверяется наличие вложений.

45. Поступившие с письменным обращением гражданина документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются уполномоченным лицом под скрепку после текста письменного обращения, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письменного обращения, подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения гражданина к адресату нет», который в свою очередь прилагается к конверту (конверт хранится вместе с письменным обращением гражданина в течение всего периода его рассмотрения).

46. При выявлении нарушений и недостатков, уполномоченным лицом составляются акты на те письменные обращения граждан, к которым прилагаются, вложенные в конверты, бандероли, посылки денежные знаки, ценные бумаги и т.п., при вскрытии которых не обнаружилось письменного обращения или обнаружилась недостача документов, упоминаемых гражданином или вложенной описью документов.

47. Акт составляется и подписывается уполномоченным лицом в двух экземплярах. При этом, один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к письменному обращению и передается вместе с ним на рассмотрение.

Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в ООО

«ММЦРДиЛОЗ», включает в себя следующее.

48. Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в ООО «ММЦРДиЛОЗ» производится уполномоченным лицом в Журнале регистрации обращений граждан (далее, Журнал), приведенном в Приложении 2, в течение одного рабочего дня с даты их поступления.

49. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Если обращение поступило из другой организации, то указанные реквизиты проставляются на сопроводительном письме этой организации. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке. Сведения о регистрации вносятся в соответствующую графу Журнала.

50. Уполномоченное лицо, при регистрации проверяет установленные реквизиты письменного обращения гражданина, наличие указанных гражданином вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившее обращение на повторность. В том числе и для этого, в Журнале предусматривается графа «Примечание» для внесения дополнительных сведений об обращении.

51. Повторным считается письменное обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению.

52. В случае, если рассмотрения первого обращения еще не истек, повторное обращение гражданина по одному и тому же вопросу, регистрируется и приобщается к материалам первого обращения. В Журнал вносятся только сведения об авторе обращения, откуда оно поступило, а в графе «Примечание» указывается: «повторное к №__ от ____20__г.».

53. Не считается повторным обращение одного и того же гражданина, но по разным вопросам или, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

54. Сведения по существу письменного обращения гражданина и принятым по результатам его рассмотрения мерам, вносятся уполномоченным лицом в Журнал в предельно краткой, имеющей информативный характер, форме.

55. Коллективное обращение, то есть обращение, подписанное двумя и более авторами, регистрируется в общем порядке, вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ.

56. Письменные обращения, в которых отсутствует почтовый адрес или любой другой адрес, или не указана фамилия гражданина, направившего обращение, но в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит регистрации по почтовому штемпелю по месту отправки и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в журнале делается соответствующая отметка.

Рассмотрение письменных обращений граждан.

57. Прошедшие регистрацию письменные обращения граждан в зависимости от содержания в тот же день направляются генеральному директору или его заместителю для принятия по ним решения.

58. По письменному обращению гражданина, в том числе поступившему по электронной почте, относящемуся к компетенции ООО «ММЦРДиЛОЗ» должно быть принято одно из следующих решений:

- принять к рассмотрению;
- передать на рассмотрение назначенному исполнителю;
- направить в другие организации и учреждения;
- приобщить к ранее поступившему обращению;
- сообщить гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщить гражданину о прекращении переписки;
- списать «В дело».

59. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ООО «ММЦРДиЛОЗ» в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются уполномоченным лицом в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

60. О ходе работы с обращениями граждан, поступившими на рассмотрение в ООО «ММЦРДиЛОЗ» из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично генеральному директору.

61. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и работников ООО «ММЦРДиЛОЗ» не может направляться этим должностным лицам и работникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

62. Все обращения, поступившие в ООО «ММЦРДиЛОЗ» подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся

нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

63. В решении (резолуции) по обращению определяется исполнитель(и), сроки исполнения, допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения граждан.

64. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

65. При необходимости, рассмотрение обращения поручается нескольким исполнителям разных структурных подразделений ООО «ММЦРДиЛОЗ». При этом исполнитель, указанный в решении (резолуции) первым, является ответственным исполнителем.

66. Обращения граждан, по которым генеральным директором или его заместителем принято соответствующее решение, передаются уполномоченному лицу, для регистрации в Журнале назначенного этим решением исполнителя(ей) из числа должностных лиц, работников ООО «ММЦРДиЛОЗ».

67. Уполномоченное лицо после регистрации в Журнале передает исполнителю(ям) обращение гражданина для рассмотрения и подготовки ответа. Передача обращения исполнителю для рассмотрения осуществляется под роспись в журнале.

Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

68. Проект ответа гражданину, подготовленный исполнителем(ями), согласовывается с заведующим структурным подразделением, ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в ООО «ММЦРДиЛОЗ», либо лицом, его замещающим.

69. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений граждан в равной степени несут все указанные в решении (резолуции) генерального директора исполнители.

70. Обращения граждан, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются исполнителями незамедлительно.

71. Передача обращений граждан от одного исполнителя другому осуществляется только через уполномоченное лицо.

72. В случае разногласий между исполнителями о принадлежности обращения, окончательное решение по этому вопросу принимается генеральным директором или его заместителем.

73. Обращение, поступившее в ООО «ММЦРДиЛОЗ» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 15 - 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения гражданина до даты направления окончательного ответа гражданину.

74. Промежуточный ответ гражданину о продлении срока либо о

проведении тех или иных действий, о результатах которых будет сообщено позднее, не является основанием для прекращения рассмотрения обращения.

75. В случае если по обращению требуется расследование или принятие других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены по решению генерального директора, но не более чем на 30 календарных дней.

76. Указанные сроки исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения гражданина приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

77. По повторному обращению, приобщенному к материалам проводимой проверки, срок его рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. При этом в ответе гражданину обязательна ссылка на все приобщенные обращения и адресаты (если они имеются), откуда они получены.

78. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель представляет служебную записку на имя генерального директора не позднее трех дней до истечения установленного срока с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

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

80. Обращение гражданина считается решенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

81. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину в форме письменного ответа.

82. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на официальном бланке ООО «ММЦРДиЛЮЗ» за подписью генерального директора.

83. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении гражданином.

84. Если просьба или требование гражданина, изложенные в обращении, не могут быть разрешены положительно, то указывается, по каким причинам они не могут быть удовлетворены.

85. Исполнитель(и) подготовившие ответ гражданину, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения исполнителя запрещается.

86. Ответы на обращения граждан подписываются генеральным директором.

87. Подлинники документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) уполномоченным лицом возвращаются гражданину заказным

отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

88. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение граждан формируется уполномоченным лицом по журналу исходящей документации ООО «ММЦРДиЛОЗ».

89. Перед отправкой ответа гражданину уполномоченное лицо, проверяет наличие подписей, решений, резолюций, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов гражданина, исходящего номера и даты ответа.

90. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются гражданам почтовым отправлением по указанному адресу.

91. Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом также в форме электронного документа (PDF) по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

92. Материалы исполненного обращения гражданина с копией ответа формируются в дела уполномоченным лицом. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

VI. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

93. Все обращения, в том числе в форме электронного документа, поступившие в ООО «ММЦРДиЛОЗ» подлежат обязательному рассмотрению в пределах компетенции учреждения. Вместе с тем, в рассмотрении обращения гражданина допускается отказ. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения гражданина в ООО «ММЦРДиЛОЗ» являются следующие обстоятельства:

- в письменном обращении гражданина не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ. Исключением являются письменные обращения граждан, в которых отсутствует почтовый адрес или любой другой адрес, или не указана фамилия гражданина, направившего обращение, но в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит регистрации по почтовому штемпелю по месту отправки и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в журнале делается соответствующая отметка;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- 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;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в ООО «ММЦРДиЛОЗ» с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя гражданина не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы);

- обращение гражданина, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ООО «ММЦРДиЛОЗ», а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

VII. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

94. В ООО «ММЦРДиЛОЗ» обеспечивается возможность получения гражданами информации о работе с обращениями граждан на официальном сайте ООО «ММЦРДиЛОЗ» и на стенде «Уголка потребителя» в холле 1 этажа, включающая, в том числе:

- обеспечение возможности получения гражданами форм заявлений иных документов, необходимых для рассмотрения обращения;

- обеспечение возможности для граждан представлять документы в электронном виде с использованием официального электронного адреса ООО «ММЦРДиЛОЗ»;

- обеспечение при направлении гражданином обращения в форме электронного документа представлению гражданину электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения (при желании гражданина).

95. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного документа может являться указание недействительных сведений о себе и/или электронного адреса для ответа, а также перечисленных в п. 94 настоящего Порядка.

VIII. Результаты рассмотрения обращений граждан

96. Конечными результатами рассмотрения обращения граждан являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

97. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения гражданина и получения гражданином результата рассмотрения обращения.

IX. Анализ обращений граждан, поступивших в ООО «ММЦРДиЛОЗ»

98. Обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания, должны систематически анализироваться и обобщаться в целях изучения общественного мнения, совершенствования системы контроля качества и безопасности медицинской деятельности ООО «ММЦРДиЛОЗ».

99. Особое внимание должно быть обращено на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные обращения граждан, а также вынуждающих граждан обращаться в редакции средств массовой информации по вопросам, которые могут и должны разрешаться в ООО «ММЦРДиЛОЗ».

100. Анализ обращений граждан в ООО «ММЦРДиЛОЗ» должен осуществляться планомерно.

101. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное лицо осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в ООО «ММЦРДиЛОЗ», обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает отчет по Форме, приведенной в Приложении 2.

102. При составлении отчета уполномоченное лицо обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе проводит анализ следующих данных:

- количество, структура и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер мер, решений, принятых по обращениям граждан в пределах компетенций и полномочий;
- количество и характер судебных разбирательств с гражданами, а также сведений о принятых по ним судебных решений.

X. Организация контроля за исполнением Порядка и ответственность

103. Контроль за рассмотрением обращений граждан в соответствии с установленным Порядком осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения решения по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и

устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

104. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку на контроль исполнение мер, решений, принятых по обращениям граждан;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения решения по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения решения по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

105. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в ООО «ММЦРДиЛОЗ».

106. Уполномоченное лицо осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в ООО «ММЦРДиЛОЗ» из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, в соответствии с поручением генерального директора директора ЛОЦ (главного врача филиала).

107. Датой снятия обращения гражданина с контроля является дата отправления ответа гражданину или контрольно-надзорным органам.

108. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

109. Уполномоченное лицо оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, генеральному директору, его заместителю.

110. Исполнитель(и) несут личную ответственность за рассмотрение обращений в установленные настоящим Порядком и законодательством Российской Федерации сроки.

111. Основанием для проведения уполномоченным лицом контроля по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей,
- информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

112. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью по работе с обращениями граждан.

113. Нарушения установленного Порядка, неправомерный отказ в

приеме обращений граждан, затягивание сроков их рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.