

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан
в Обществе с ограниченной ответственностью
«Центральная стоматология»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В работе с обращениями граждан должностные лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 года № 59; информационным письмом «Об организации работы с письменными и устными обращениями граждан в ЛПУ области» Министерства здравоохранения Челябинской области от 2006 года.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в ООО «Центральная стоматология», правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

Обращения граждан — индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения — обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности ООО «Центральная стоматология».

Заявления — обращения граждан, в которых содержатся' просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в вышеуказанных нормативных документах.

Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, работниками медицинского учреждения.

2. УСТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

2.1. Устные обращения граждан поступают в ООО «Центральная стоматология» во время личного приема граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директор либо его заместители проводят в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан должна быть помещена в доступном для обозрения месте.

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

-изложение сути предложения, заявления или жалобы;

-фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

2.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 3 настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3. ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

3.1. Письменные обращения граждан поступают в ООО «Центральная стоматология» на бумажном носителе.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес медицинского учреждения;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;
- дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

3.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренном в подпунктах 2 и 3 части первой и части второй пункта 2 настоящего Положения, в соответствии с Федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Все устные и письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные в подпунктах 2 и 3 части первой пункта 2 статьи 4 настоящего Положения, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина. После принятия ООО «Центральная стоматология» решений по итогам рассмотрения обращений граждан в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о результатах рассмотрения этих обращений и направлении обратившимся гражданам копий решений, принятых по итогам рассмотрения их обращений. После исполнения решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о принятых мерах по исполнению этих решений.

4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря директора.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления в ООО «Центральная стоматология», а не требующие дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в поликлинику.

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления.

Должностные лица ООО «Центральная стоматология» в соответствии с Федеральным законом обязаны дать письменный ответ по содержанию обращения гражданину в течение одного месяца.

5.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в части первой пункта 1 настоящего Положения и, могут быть в порядке исключения продлены директором ООО «Центральная стоматология» или заместителем директора, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

В случае, если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные в части второй пункту 1 настоящего пункта, могут быть в порядке исключения продлены директором ООО «Центральная стоматология» или заместителем директора, но не более чем на три месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подавшему предложение, в трехдневный срок.

6. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ

6.1. ООО «Центральная стоматология», вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи анонимного обращения;
- в случае подачи обращения, содержание которого противоречит Федеральному законодательству и законодательству Челябинской области, либо содержит выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

- в случае, если у ООО «Центральная стоматология» имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решение суда, вступившего в законную силу.

6.2. В случаях, предусмотренных в подпунктах 2 и 3 части первой Пункта 1 настоящего Положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

7. ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРОК В ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЛИБО ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ СБОРА СВЕДЕНИЙ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться дополнительный сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

8. РЕШЕНИЯ, ПРИНИМАЕМЫЕ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

8.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт. в соответствии с которым принято это решение.

8.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого.. предложения, заявления или жалобы.

Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

9. ИСПОЛНЕНИЕ РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

9.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных -интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.