



## **ИНСТРУКЦИЯ** **о порядке рассмотрения обращений граждан в** **ООО «Курский центр здоровья зубов»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федеральных законов от 29.06.20 Юг № 126-ФЗ, от 27.07. Юг № 227-ФЗ с изменениями, от 18.07.2012 г.) и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в ООО «Курский центр здоровья зубов» (далее - Клиника).

#### **1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:**

- 1) обращение гражданина – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию работы Клиники;
- 3) заявление - просьба гражданина о содействии в устранении недостатков в работе Клиники критика деятельности должностных лиц;
- 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Клиники.

1.4. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан осуществляет непосредственно главный врач Клиники.

1.5. В Клинику граждане могут обращаться лично либо отправлять свои обращения письменно, почте заказным письмом.

1.6. При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан главный врач обязан:

- внимательно разобраться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям;
- систематически анализировать обращения граждан;
- принимать меры к устранению причин, порождающих нарушения прав и интересов граждан.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

## **2. Права граждан при рассмотрении обращений**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 2.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об истребовании.
- 2.2. 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.
- 2.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомлении о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 2.4. Обращаться в Клинику с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.
- 2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **3. Требования к письменному обращению граждан**

- 3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя и отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения и ставит личную подпись и дату.
- 3.2. В случае необходимости, гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.
- 3.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

## **4. Порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан**

- 4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации. Письма граждан, телеграммы, распечатки обращений (в том числе, полученные по электронной почте) регистрируются в день поступления в Журнале регистрации обращений граждан, который хранится у главного врача Клиники.
- 4.2. Должностное лицо Клиники дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.3. В случае отсутствия в письменном обращении Ф.И.О. гражданина, адреса ответ на обращение не дается.
- 4.4. Если в письменном обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы медицинским работникам, то такое обращение остается без ответа на поставленные вопросы, а гражданину, написавшему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления

4.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

4.6. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, дополнительно.

4.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который уже многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводились новые доводы, должностное лицо вправе прекратить переписку с гражданином.

4.8. По каждому обращению, не позднее, чем в 3-х дневный срок, должно быть принято одно следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения в другую организацию или ведомство, если вопросы, поднятые в нем не относятся к ведению учреждения;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

4.9. Письменное обращение, поступившее должностному лицу Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.10. Выдача потребителю (законному представителю потребителя) после исполнения договора Исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах медицинских изделиях, осуществляется без взимания дополнительной платы на основании письменного заявления потребителя (законного представителя потребителя) не позднее 30 дней дня его регистрации.

4.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.12. Срок ответа на письменную претензию гражданина составляет 10 дней с даты ее регистрации (согласно ст. 22 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителя»).

4.13. По результатам рассмотрения обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. При выявлении нарушения прав и интересов граждан, недостатков в деятельности Клиники в заключении указываются меры восстановления юридических прав, устранению недостатков, вносятся предложения по принятию административных, финансовых и других мер воздействия.

4.14. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы и приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

4.15. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица.

4.16. Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **5. Организация приема граждан**

5.1. Прием граждан осуществляется главным врачом.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. Место, дни, часы приема граждан устанавливаются директором Клиники. Информация месте приема, об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд, размещенный в Клинике.

5.4. Прием граждан по личным вопросам проводится в порядке очередности.

5.5. Главный врач при осуществлении приема граждан вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки.

5.6. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета личного приема граждан. В случае если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в Журнале учета личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенции данного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **6. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан**

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

6.2. Главный врач осуществляет контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

6.3. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в органы государственной власти Российской Федерации, администрацию Президента РФ, аппарат Правительства РФ, органы законодательной и исполнительной власти Курской области, органы местного самоуправления, средства массовой информации, берутся на особый контроль.

6.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений обращениям граждан и полному рассмотрению поставленных вопросов, объективность проверенных фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителем.

6.5. В предъявленных в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращен граждан должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, указывает какие приняты меры в отношении виновных лиц по устранению недостатков и упущений.

6.6. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам, влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

6.7. Состояние работы с обращениями граждан анализируется Клиникой ежегодно.