

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ОКРУЖНОЙ ЦЕНТР НОВЫХ МЕДИЦИНСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

ИНН 6165192545, КПП 616501001, БИК 046015602, р/с 40702810952000104782 в
Юго-Западном банке СБ РФ, г. Ростов-на-Дону, к/сч 30101810600000000602,
юридический адрес: 344064, г. Ростов-на-Дону,
ул. Дачная, 8, Телефон: (863) 223-17-77, факс: (863) 223-24-77, e-mail: info@mc-
semya.ru

09 марта 2018

Приказ № 15

Об утверждении порядка организации
работы по рассмотрению обращений граждан
в ООО «Окружной центр новых медицинских технологий»

Для систематизации работы по рассмотрению обращений (жалоб) пациентов в
ООО «Окружной центр новых медицинских технологий»

Приказываю:

- утвердить Порядок работы с обращениями граждан в ООО «Окружной центр новых медицинских технологий» (приложение 1);
- ответственными за своевременный анализ обращений и формирование ответов назначить заместителя главного врача по медицинской части И.В. Плотникову;
- контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач ООО «Окружной центр новых
медицинских технологий»



П.Ф.Рогозин

Порядок
работы с обращениями граждан в ООО «Окружной центр новых медицинских технологий»

Работа с обращениями граждан в ООО «Окружной центр новых медицинских технологий» (ООО «ОЦНМТ») осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Прием письменных обращений граждан осуществляется секретарем. Принятые письменные обращения учитываются в Журнале учета входящих документов.

2. Началом срока рассмотрения поступившего обращения считается день их регистрации секретарем ООО «ОЦНМТ».

3. Письменное обращение, поступившее в ООО «ОЦНМТ» рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены руководителем.

4. В случае если поставленные в обращении гражданина вопросы не входят в компетенцию, такое обращение в 7-дневный срок с даты регистрации обращения направляется по принадлежности, о чем информируется гражданин.

5. При необходимости срок рассмотрения обращений граждан может продлеваться, но не более чем на 30 дней, о продлении сообщается заявителю с указанием причин.

6. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

7. Согласно статье 10 «Рассмотрение обращения» Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;
- запрашивает в архиве необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- определяет меры, которые должны быть приняты по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, а также лиц, ответственных за их реализацию;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

8. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении;
- содержать результат рассмотрения обращения;
- при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

- если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер письменного обращения.

9. В случае признания обращения (жалобы), не подлежащем удовлетворению, ответ заявителю должен содержать аргументированные разъяснения о причинах необоснованности предъявленных претензий.

10. Основание для отказа в удовлетворении жалобы может быть в следующих случаях:

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же гражданина и по тому же предмету жалобы;
- 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 письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом, необходимо сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 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;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

11. Ответы на письменные обращения граждан должны содержать в том числе дату документа, регистрационный номер документа, в составе реквизита "Адресат" указывается фамилия и инициалы гражданина, затем его почтовый или электронный адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись.

12. При оформлении ответов гражданину в случае поступления коллективного письменного обращения ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

13. Ответ на обращение подписывается руководителем ООО «ОЦНМТ» либо уполномоченным на то лицом.

14. В том случае, если обращение гражданина рассматривается в другой организации, то документы и материалы по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления, рассматривающих обращение, в течение 15 дней предоставляются по месту требования.

15. Ответ на обращение, поступившее в ООО «ОЦНМТ» по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

Кроме того, не подлежит разглашению посторонним лицам информация о факте обращения гражданина и о результатах рассмотрения его обращения.

17. В случае обращения гражданина с заявлением о прекращении рассмотрения обращения письменный ответ (или ответ по электронной почте) ему не направляется, а возможно ранее полученные в результате рассмотрения обращения сведения о противоправных деяниях (преступлениях) или нарушениях законодательства Российской Федерации передаются в установленном порядке в соответствующие органы безопасности (подразделения органов безопасности) или иные государственные органы.

18. Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан возлагается на заместителя руководителя.