

ПРИКАЗ № 32

**Об утверждении Положения  
«об организации работы с обращениями граждан,  
лиц без гражданства, объединений граждан, в том  
числе юридических лиц, в ООО «ЭстетМед», на которое возложено  
осуществление публично значимых функций»**

В целях повышения у авторов уровня удовлетворенности работой с обращениями при рассмотрении обращений, содержащих вопросы в заявлениях, жалобах или предложениях, реализации права на обращение,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение «Об организации работы с обращениями граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ООО «ЭстетМед», на которое возложено осуществление публично значимых функций»;
2. Ранее утвержденное Положение О порядке рассмотрения обращений граждан признать утратившим силу;
3. Специалисту по управлению персоналом Грибуш Наталью Анатольевну довести приказ и настоящее Положение до работников, ответственных за его исполнение.

Генеральный директор ООО «ЭстетМед»



Грибуш Н. А.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### Об организации работы с обращениями граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ООО «ЭстетМед», на которое возложено осуществление публично значимых функций

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в ООО «ЭстетМед» (далее - Положение) разработано для обеспечения создания единой информационной и методологической системы обеспечения права граждан на обращение в организацию, на которую возложено осуществление публично значимых функций, а также права на получение информации о деятельности указанной организации.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, а также учреждения и организации и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «ЭстетМед».

1.3. Положение определяет учет, систематизацию, регламент и организацию работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращений граждан), результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в ООО «ЭстетМед» (далее – Учреждение), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения, подготовки и рассмотрения ответов на письменные обращения, поступившие в электронной форме, хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.4. Основные понятия, используемые в Положении:

1.4.1. **Обращение гражданина** - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (граждан) в Учреждение.

1.4.2. **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию, улучшению деятельности Учреждения.

1.4.3. **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 нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения.

1.4.4. **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4.5. **Письменное обращение** – обращение гражданина в Учреждение, изложенное в письменной форме.

1.4.6. **Устное обращение** – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан главным врачом Учреждения.

1.4.7. **Электронное обращение** – обращение гражданина Учреждение, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи.



1.4.8. **Личный прием граждан** – прием граждан главным врачом Учреждения, согласно утвержденному графику.

1.4.9. **Коллективное обращение** – обращение двух или более граждан в Учреждение по общему для них вопросу.

1.4.10. Автор (автор обращения) – лицо, направившее в адрес Учреждения предложение, заявление или жалобу, чей правовой статус определяется в соответствии с нормами специального права.

## 2 РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Все поступающие в Учреждение обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в Журнале регистрации обращений (по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Положению) старшим администратором смены в течение 3 (трех) рабочих дней после их поступления в Учреждение и в обязательном порядке доводятся до главного врача Учреждения.

2.2. В Журнале регистрации обращений указываются:

- фамилия инициалы заявителя (гражданина), подающего обращение, в именительном падеже;
- адрес заявителя (гражданина), подающего обращение;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- исполнитель;
- дата ответа и форма передачи ответа;
- приложения.

2.3. Гражданин имеет право приложить к обращению все необходимые документы и материалы. Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в Журнале регистрации обращений).

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сообщением гражданину, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если в соответствии с запретом направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 (семи) рабочих дней со дня обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6. В случае, если письмо переадресовано, то в Журнале регистрации обращений указывается, откуда оно поступило и проставляются:

- исходящие номер и дата;
- регистрационный номер;
- краткое содержание письма;
- отметка о форме и сроке исполнения.

2.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,



ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.9. В случае повторного обращения гражданина документу присваивается очередной регистрационный номер.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.10. Обращения одного и того же гражданина, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам. Если гражданин прислал несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется самостоятельно.

2.11. При рассмотрении обращения 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 должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. Обязанности по рассмотрению обращений возлагаются на главного врача Учреждения.

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

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запросить, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у сотрудников Учреждения;

- принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в соответствии с требованиями действующего законодательства и настоящего Положения;

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

3.3. Ответ на обращение, представленное в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме на почтовый адрес, указанный в обращении.

3.4. Учреждение, по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 10 (десяти) календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.5. Обращение без указания фамилии, адреса не рассматривается. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.



3.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а так же членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то данное очередное обращение признается безосновательным и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.8. Ответы на обращения граждан подписываются главным врачом Учреждения с указанием фамилии и инициалов исполнителя, оказывавшего помощь при рассмотрении обращения, с указанием контактных данных такого исполнителя.

3.9. В целях повышения у авторов уровня удовлетворенности работой с обращениями при рассмотрении обращений, содержащих вопросы в заявлениях, жалобах или предложениях, необходимо применять следующее:

3.9.1. прилагать документы или указывать ссылки с цитированием нормативных актов в целях обоснования автору принятого решения на основании содержания обращения;

3.9.2. принимать к рассмотрению обращения и давать авторам с цитированием текстов обращений ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных от сотрудников Учреждений необходимых для рассмотрения обращений документов и материалов являющиеся:

- повторным заявлением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, в случае если автор приводит новые доводы, новые обстоятельства, дает отрицательную оценку объективности рассмотрения ранее изложенных им доводов, всесторонности рассмотрения ранее изложенных им обстоятельств, а также в случае несогласия органа с результатами рассмотрения направленных обращений;

- вторичным заявлением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащим информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение, в случае отсутствия результатов рассмотрения обращений органом;

- жалобой, содержащей вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых она поступила;

При этом следует учитывать, что обращение, которое по типу вида определяется как жалоба на действия (бездействие) сотрудника Учреждения, должно содержать факты конкретных нарушений конкретным органом или конкретным лицом, принявшими конкретное решение, либо осуществившим конкретное действие (бездействие), в результате которых, по мнению автора: нарушены его конкретные права или конкретные свободы; созданы препятствия осуществлению его конкретных прав или конкретных свобод; на него незаконно возложена какая-либо конкретная обязанность; он незаконно привлечен к какой-либо конкретной ответственности;

- предложением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, с обоснованием автору принятого решения на основании содержания предложения.

#### **4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения.



Обращение, содержащее требование, основанное на Законе РФ «О защите прав потребителей», рассматривается в течение 10 (десяти) дней.

4.2. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть, в порядке исключения, продлены главным врачом Учреждения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

## **5. ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШИЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

5.1. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений применяется специализированное программное обеспечение СБИС (поиск Учреждения в системе для отправки обращения с использованием средств ЭЦП осуществляется по ИНН Учреждения).

Обращение, связанное с личностью пациента (потребителя медицинских услуг), с качеством оказания услуг пациенту, предполагающее предоставление сведений, составляющих врачебную тайну в прямой или косвенной форме, может быть направлено в адрес Учреждения с использованием средств ЭЦП.

Обращения, направленные в электронном виде в иной форме, в том числе посредством отправления сообщения на официальный адрес электронной почты Учреждения, не могут рассматриваться по существу, о чем извещается автор.

5.2. По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, окончательный ответ готовится и подписывается Генеральным директором Учреждения.

5.3. Ответы на обращения граждан подлежат отправке в день регистрации исходящего документа или на следующий рабочий день.

5.4. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, так же являются: указание гражданином недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

## **6. ХРАНЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И МАТЕРИАЛОВ, СВЯЗАННЫХ С ИХ РАССМОТРЕНИЕМ**

6.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется и ведется отдельно от других видов делопроизводства лицом, оказывающим правовую помощь Учреждению.

6.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной Номенклатурой дел (по форме согласно Приложения № 2 к настоящему Положению).

6.3. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

6.4. При необходимости направления или возврата самого обращения, после его рассмотрения, в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу, в материал по письменному обращению подшивается его копия, а так же копии сопроводительного документа и ответа автору обращения.

6.5. Документы в делах по рассмотрению обращения граждан располагаются в хронологическом порядке, каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельной группы.

6.6. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов – такие документы подшиваются к данной группе документов.

6.7. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.



6.8. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.9. При отъезде в командировку или расторжении соглашения, лицо, оказывающее правовую помощь обязано передать все находящиеся у него документы в делах по рассмотрению обращения граждан работнику по указанию Генерального директора, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Лицо, принявшее обязательство по осуществлению данного функционала, обязано ознакомиться с настоящим Положением.

6.10. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 (пять) лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

6.11. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на лицо, назначенное приказом Генерального директора, либо в соответствии с условиями дополнительного соглашения, подписанного с ответственным лицом.

## **7. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН**

7.1. Личный прием граждан в Учреждении проводит главный врач и уполномоченные им лица каждый четверг с 10:00 ч до 12:00 ч через предварительную запись.

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

7.3. Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в Журнале регистрации обращений.

7.4. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение гражданина, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке.

7.6. В случае, если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.7. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **8. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

8.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан возлагается на генерального директора Учреждения.