



## Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Северные медицинские технологии»

### I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет рассмотрения обращений граждан в ООО «Северные медицинские технологии» (далее - Центр), распространяется на все обращения граждан, за исключением случаев, предусмотренных Федеральными конституционными и иными Федеральными законами.

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

"обращение гражданина",- направленные, в адрес администрации, специалистов Центра, в письменной форме или форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя (далее - обращение);

"предложение" - рекомендации гражданина по совершенствованию деятельности Центра;

"специалист"- лицо, постоянно выполняющее организационно- распорядительные или административно-хозяйственные функции в Центре.

1.3. К рассмотрению принимаются обращения содержащие: фамилию, имя, отчество, почтовые реквизиты заявителя, по которым следует отправить ответ, уведомление, конкретные предложения, требования или жалобы. Заявление, в случае необходимости, может быть дополнено документами, справками, материалами и т.д.

Обращение должно быть заверено подписью заявителя и содержать дату. При обращении в электронной форме в обращении должен быть указан адрес электронной почты.

В случае если в письменном заявлении текст не поддается прочтению, либо не указаны фамилия, имя, отчество, почтовые реквизиты ответ на обращение не дается.

1.4. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан в Центр, регулируются действующим законодательством Российской Федерации и Архангельской области, настоящим Порядком.

### II. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. Гражданин имеет право: - обратиться лично, добровольно и свободно.

- рассмотрение обращения осуществляется бесплатно.
- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронном виде;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает свободы, права и интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие);
- выступать с инициативой о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Гражданину в связи с его обращением гарантируется безопасность:

- не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия;
- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Центр с критикой деятельности учреждения.

2.3. Не допускается направление обращения для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются (п. 6 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ).

2.4. Информация о персональных данных граждан, направивших обращение в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

2.5. Отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение поручений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **III. Направление и регистрации, рассмотрение письменного обращения**

3.1. Письменное (либо в электронной форме) обращение, независимо от формы, подлежит регистрации в течение трех дней с момента поступления в Центр и рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации;

- в исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с уведомлением заявителя;

письменное (либо в электронной форме) обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра направляется в течение семи дней со дня регистрации по назначению, с уведомлением гражданина, направившего письмо, о переадресации;

- в отдельных случаях жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде;

3.2. Обращение, поступившее в адрес Центра подлежит обязательному рассмотрению;

- специалист Центра организует объективное всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, принимает меры по восстановлению и защите прав, свобод и законных интересов гражданина;

- ответ на обращение подписывает генеральный директор Центра;

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

3.3. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

### **IV. Порядок рассмотрения устных обращений граждан**

4.1. Индивидуальное устное информирование граждан в Центре проводится в форме устного ответа по телефону или на личном приеме.

При обращении граждан по телефону, они предупреждаются о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним может быть записан, а содержание беседы отражено в журнале обращений граждан по телефону.

4.2. Журнал обращений граждан по телефону ведется в произвольной форме, при этом каждая запись должна содержать: дату обращения, ФИО обратившегося, номер контактного телефона, суть обращения, принятое решение и храниться у главного врача Центра.

В случае необходимости, специалист Центра, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить гражданам обратиться за требуемой информацией в письменном виде либо назначить удобное для гражданина время для получения информации.

4.3. Личный прием граждан осуществляется генеральным директором Центра, заместителем генерального директора по организации медицинской помощи и главным врачом Центра в установленные дни и часы. Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационном стенде в холле медицинской организации.

4.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 2).

Генеральный директор ведет учет и обеспечивает хранение карточек личного приема граждан, осуществляемого генеральным директором, заместителем генерального директора по организации медицинской помощи, главным врачом Центра.

4.5. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I и II групп, дети-инвалиды с сопровождающим лицом;
- 3) лица, пострадавшие от ядерных испытаний и аварий в Челябинской области, на Чернобыльской АЭС и других объектах;
- 4) дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей;
- 5) беременные женщины;
- 6) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

4.6. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, изложить обращения, либо оставляет его в письменном виде.

4.7. Специалисты Центра, осуществляющие личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа;
- принять письменное обращение, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если гражданин по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, следует оказать ему в этом необходимую помощь.

4.8. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.10. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от № 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.

## КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

ФИО

(полностью)\* \_\_\_\_\_

Дата рождения \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Отметка о получении письменного обращения гражданина во время  
личного приема:

Тематика обращения\*

Подпись заявителя\* \_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществлявшего личный прием\*: \_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

Содержание поручения исполнителям:

Контрольный срок исполнения обращения\*:

Результат рассмотрения и проведенные мероприятия\*:

\_\_\_\_\_

\* поля обязательные для заполнения

Результат рассмотрения и проведенные мероприятия<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> - поля обязательные для заполнения