

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ОРТОДОНТИЯ»**

350000, г. Краснодар, ул. 40-летия Победы, д. 184, корп. 3, помещение 49
тел. 8 (918) 044-66-99, e-mail ortodontiya-yug@mail.ru

ПРИКАЗ

01.02.2025

№ 16-мс

О порядке рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, с изм. внесенными Постановлением Конституционного суда РФ от 18.07.2012 № 19-П), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:
 - 1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Ортодонтия» (приложение 1).
 - 1.2. Форму журнала учета письменных предложений, заявлений и жалоб (приложение 2).
 - 1.3. График личного приема граждан главным врачом (приложение 3);
2. Назначить:
 - 2.1. Генерального директора Никитину Ю. И. ответственным лицом за организацию рассмотрения обращений граждан в ООО «Ортодонтия»
3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Никитина Ю. И.

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНО

приказом ООО «Ортодонт»

от 01.02.2025 № 16-мс



Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Ортодонтия»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Ортодонтия» (далее — Порядок) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, организации приема граждан.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.3. Предусмотренный Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью генерального директора ООО «Ортодонтия», которые несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком.

1.5. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приема в ООО «Ортодонтия» осуществляет генеральный директор в установленные для этих целей соответствующие приемные дни, в соответствии с приказом по учреждению, утверждающим Порядок рассмотрения обращений граждан.

1.6. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан главный врач в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.7. Генеральный директор при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязан:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;
- систематически анализировать обращения граждан;
- принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.8. Обращения (жалобы) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам, в ООО «Ортодонтия» передаются для рассмотрения на заседание комиссии ВК по обращению граждан.

2. Направление и регистрация письменного обращения

2.1. Письменные обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются ответственным лицом за регистрацию входящих предложений, заявлений и жалоб в течение 3 дней с момента их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

2.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.3. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам присваивается очередной регистрационный индекс. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими в ООО «Ортодонтия», рассматриваются как первичные.

2.4. В случае, 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, руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Ортодонтия» направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ

на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6. Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва исполнителей и координации их работы.

2.7. Генеральный директор при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязан:

- внимательно разобраться в их существе и в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов; выявить первопричины повлекшие данные обращения; установить наличие и устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения, обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
- сообщать в письменной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации.

2.8. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности учреждения, злоупотребления должностным положением отдельных лиц, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагается принять меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности ООО «Ортодонтия».

2.9. ООО «Ортодонтия» принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

2.10. ООО «Ортодонтия» дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.11. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

2.12. Дела после завершения делопроизводства по ним, по истечении ус-

тановленных сроков хранения, сдаются в архив ООО «Ортодонтия»

2.13. 3. Сроки рассмотрения письменного обращения граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в ООО «Ортодонтия».

3.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, в том числе в электронной форме, на необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в другие государственные органы, органы местного самоуправления и к иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.2. Порядок и сроки рассмотрения запросов и обращений депутатов законодательных органов власти различных уровней регламентируются Законом Российской Федерации "О статусе депутата Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации" и соответствующими законами субъектов Российской Федерации. При получении запроса депутата законодательного органа генеральный директор ООО «Ортодонтия» обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованной с инициатором запроса, срок. При этом инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов. Ответ на запрос должен быть подписан главным врачом либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Прием граждан в ООО «Ортодонтия» проводится генеральным директором, правомочным принимать решения по данным вопросам.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующими приказами генерального директора. Информация о месте, днях и времени приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан в доступной форме на информационных стендах.

4.3. Прием граждан проводится в порядке предварительной записи. При обстоятельствах, требующих принятия безотлагательного решения, гражданин может быть принят в порядке внеочередности.

4.4. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного принятия решения по поставленным гражданином вопросам, может привлекать к их рассмотрению

других сотрудников учреждения, в чьей компетенции находится разрешение данного вопроса, по существу.

4.5. Прием начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.6. Содержания устных обращений заносятся в карточки личного приема, сброшюрованные в журнал учета приема граждан. 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 граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

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

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

4.8. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль поступившего обращения начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Обращения граждан, о результатах, рассмотрения которых необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь.

5.3. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

5.4. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения.

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

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом ООО «Ортодонтия»
от __01.02.2025г. № 16-мс

ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Прием проводится в кабинете генерального директора

- в понедельник

с 14.00 мин. до 17.00 мин.

по адресу: г. Краснодар, ул. 40-летия Победы, 184, корп. 3, стоматологическая клиника
«Ортодонтия»

Приложение № 2
УТВЕРЖДЕНО
приказом ООО «Ортодонтия»
от __01.02.2025г. № 16-мс

ЖУРНАЛ № УЧЕТА ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛО

ООО «Ортодонтия»

Начат	"	"	20	г.
Окончен	"	"	20	г.
на				листах

Порядковый учетный номер	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес, место жительства заявителя	Откуда поступило	Вид обращения и его краткое содержание	Кому передано на исполнение	Отметка об исполнении