



П Р И К А З

г.Севастополь

№ 9

Об организации работы
с обращениями граждан в ООО «Стоматология «Дэнтал Клиник»

Во исполнение Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в целях дальнейшего совершенствования работы по обращениям граждан, усиления контроля за качеством подготовки ответов, своевременности предоставления информации по жалобам, стоящим на контроле и повышения исполнительской дисциплины приказываю:

1. Разработать и утвердить положение о работе с обращениями граждан в ООО «Стоматология «Дэнтал Клиник» (приложение 1).
Ответственный: главный врач Лымарь Олег Александрович
2. Назначить ответственными за работу с обращениями граждан
главного врача Лымарь О.А.
3. Продолжить проводить регистрацию граждан, обратившихся на личный прием, в журнале установленной формы (приложение № 3).
Ответственный: главный врач Лымарь О.А.
4. Утвердить комнату персонала местом приема обращения граждан.
5. Утвердить график приема граждан по личным вопросам главным врачом и ответственными за работу с обращениями граждан. Разместить график приема граждан на стенде в холле стоматологии.
(Приложение № 2).
Ответственный: главный врач Лымарь О.А.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.
6. Ввести в действие с 21.08 2017 г.

Директор ООО «Стоматология «Дэнтал Клиник»



Лымарь О.А.

к приказу № 9

от



Положение

о работе с обращениями граждан в медицинской организации ООО «Стоматология «Дэнтал Клиник»

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в медицинской организации ООО «Стоматология «Дэнтал Клиник» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в медицинских организациях в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Положение об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.

4. Письменные обращения граждан и юридических лиц подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан».

5. По первому требованию граждан предоставляется кабинет главного врача, для работы с документами с целью обращения граждан в медицинскую организацию

6. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) обращения граждан и юридических лиц, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан и юридических лиц регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

7. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан и юридических лиц подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан и юридических лиц, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан и юридических лиц не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

8. На обращениях граждан и юридических лиц, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

9. Отдельные обращения граждан и юридических лиц рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:

1) если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

2) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом - в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

10. Все обращения граждан и юридических лиц, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан и юридических лиц, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 9 настоящего Положения.

11. Все обращения граждан и юридических лиц должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.



