

«Утверждаю»  
Директор ООО «Аксон+»  
Воротынцева М.Ф. \_\_\_\_\_  
«01» января 2017 год

## ПОЛОЖЕНИЕ

### **о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан в ООО «Аксон+»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300–1 «О защите прав потребителей».

1.2. Положение устанавливает порядок рассмотрения обращения и организацию приема граждан в ООО «Аксон+» (далее по тексту – клиника).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- «обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в клинику письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
- «предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов клиники по развитию и улучшению деятельности клиники;
- «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 клиники и ее сотрудников, либо критика деятельности клиники и ее сотрудников;
- «жалоба» – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ и разъяснения на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **2. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан**

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте ООО «Аксон+» в сети Интернет, на информационных стендах ООО «Аксон+».

2.2. На информационных стендах должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения ООО «Аксон+»;
- номера телефонов для справок, адрес электронной почты;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- информация о контролирующих органах;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- график приема граждан директором;
- адрес официального сайта ООО «Аксон+»;

## **3. Форма обращения, порядок их регистрации**

3.1. Обращения в клинику могут быть направлены в письменной форме (предложение, заявление или жалоба), в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина.

3.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации независимо от того, как они оформлены.

3.3. Все поступившие обращения граждан регистрируются в день их поступления в Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан. Журнал пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен подписью директора клиники.

3.4. Обращения граждан с пометкой на конверте «лично» учитываются и передаются адресатам в закрытом виде, отметка о регистрации ставится на конверте.

#### 4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Началом срока рассмотрения и разрешения обращения считается день его регистрации.

4.2. Срок рассмотрения обращений граждан, связанные с требованиями, регулируемые Законом РФ от 07.02.1992 № 2300–1 «О защите прав потребителей» -10 дней (ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300–1 «О защите прав потребителей»).

4.3. Обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

4.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

4.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

4.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

4.7. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации с разъяснением причин отказа.

4.8. В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в клинику из органов государственной власти или органов местного

самоуправления соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в орган государственной власти или орган местного самоуправления, откуда поступило обращение.

4.9. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в учреждении возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

г) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

е) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

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

3) если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

## **5. Организация приема граждан**

5.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

5.2. Содержание обращения заносится в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан.

5.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина с согласия гражданина дается в ходе личного приема в устной форме, о чем делается запись в Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **6. Работа с обращениями граждан, поступающих в книги жалоб и предложений и официальный сайт учреждения**

6.1. При поступлении жалоб в книгу жалоб и предложений администраторы незамедлительно информируют директора клиники об этом. Жалобы регистрируют в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан. Дальнейшие действия согласно настоящего Положения.

6.2. При поступлении жалоб через официальный сайт учреждения администратор сайта информируют директора и незамедлительно передает ее для регистрации в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан. Дальнейшие действия согласно настоящего Положения.

## **7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

7.1. Контроль за соблюдением порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан в ООО «Аксон+» возлагается на директора Воротынцеву Марию Фёдоровну.

График приема граждан директором осуществляется: еженедельно по предварительной записи по вторникам и четвергам с 12:00 часов до 15:00 часов.

## **8. Заключительные положения**

8.1. По вопросам, не урегулированным настоящим Положением, следует руководствоваться действующим законодательством.