

Утверждаю
Генеральный директор ООО «ДОКТОР НЕЛЛИ»
_____ А.Б. Чудаков
« _____ » _____ г.

Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «ДОКТОР НЕЛЛИ»

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа (далее - обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в ООО «ДОКТОР НЕЛЛИ» (далее – Организация) регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

Сведения о месте нахождения Организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Организации в сети Интернет:

- Почтовый адрес Организации: 188680, Ленинградская область, Всеволожский район, деревня Старая, переулок Школьный, дом 5, корпус 1.
- Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: info@koltushimed.ru
- Номер телефона для приема обращений граждан: +79045114055 .

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 188680, Ленинградская область, Всеволожский район, деревня Старая, переулок Школьный, дом 5, корпус 1.

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Организацию;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в Организацию;
- электронной почтой в Организацию.

4. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений в Организацию с момента поступления – не более одного дня.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения, в том числе заявлений на выдачу справок об оплате медицинских услуг для налоговых органов Российской Федерации.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может

ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан

В обращении заявитель указывает наименование Организации, в которую он обращается, а также свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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;

- 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

7. Личный прием граждан

Личный прием граждан осуществляется руководителем Организации, либо уполномоченным лицом.

В случае обращения гражданина к руководству Организации по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется также главным врачом Организации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Устные обращения гражданина не регистрируются. 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 письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Организации, гражданину может быть разъяснено, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Организации осуществляются генеральным директором.

8. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.