



УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО «Колориз»

Костенко В.В.

«02» ноября 2015

## **Положение о порядке работы с обращениями граждан и юридических лиц в ООО «Колориз»**

### 1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение регулирует порядок рассмотрения устных и письменных обращений граждан и юридических лиц, поступающих на имя генерального директора ООО «Колориз» (далее по тексту – Учреждение).

1.2. При работе с обращениями граждан Учреждение руководствуется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.3. Основными задачами рассмотрения обращений граждан является:

- повышение эффективности реагирования должностных лиц Учреждения на коллективные и индивидуальные заявления, устные обращения граждан;
- выявление случаев нарушений и неисполнения действующего законодательства Российской Федерации, принятие мер по их пресечению;
- анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятия мер по их предупреждению;
- выявление положительных и отрицательных тенденций в работе Учреждения и разработка на этой основе предложений для совершенствования его деятельности;
- оказание помощи гражданам и юридическим лицам, обратившимся к администрации Учреждения, в решении их проблем.

1.4. Указанное положение не распространяется на:

- переписку с органами законодательной и исполнительной власти, органами местного самоуправления и должностными лицами указанных органов;
- деловую переписку Учреждения;
- обращения работников Учреждения, в отношении которых Трудовым кодексом Российской Федерации установлен иной порядок рассмотрения обращений.

### 2. Требования к письменным обращениям граждан и юридических лиц.

2.1. Все обращения граждан направляются на имя генерального директора Учреждения или лица, исполняющего его обязанности.

2.2. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование Учреждения;
- фамилию, инициалы генерального директора Учреждения или лица, исполняющего его обязанности;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- контактный телефон (при наличии и с согласия гражданина);
- суть предложения, заявления или жалобы;

- личная или электронная цифровая подпись;
- дата обращения.

2.3. В случае обращения, связанного с качеством оказания медицинской помощи, для удобства рассмотрения заявления, гражданам желательно указывать:

- дату обращения за медицинской помощью или период лечения;
- причину обращения за медицинской помощью.

2.4. Юридическое лицо в своем обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование Учреждения;
- фамилию, инициалы генерального директора Учреждения
- полное и сокращенное наименование юридического лица;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен

ответ;

- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) руководителя юридического лица или лица, в адрес которого должен быть направлен ответ;
- контактный телефон (при наличии);
- суть предложения, заявления или жалобы;
- подпись руководителя или иного должностного лица юридического лица, либо электронная цифровая подпись юридического лица;
- дата обращения.

2.5. Группа граждан в своем коллективном обращении указывает:

- наименование Учреждения;
- фамилию, инициалы генерального директора Учреждения или лица, исполняющего

его обязанности;

- фамилии, имена, отчества (последнее при наличии) лиц;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен

ответ;

- контактный телефон (при наличии и с согласия гражданина);
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личные или электронные цифровые подписи;
- дата обращения.

2.5. Анонимные обращения граждан не рассматриваются. В случае отсутствия в обращении почтового адреса или адреса электронной почты обращение рассматривается, ответ подготавливается, но не направляется лицу. В случае последующей явки лица за ответом на обращение, ему выдается подготовленный ответ.

2.6. Обращения, содержащие предложения заключить договор, рассматриваются в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации. Направление ответа заявителю не обязательно.

2.7. Рассмотрение обращений явно рекламного характера не обязательно.

2.8. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы, фото- и видеоматериалы либо их копии. В случае необходимости прилагаемые оригиналы документов и материалов выдаются лицу, направившему обращение, по его письменному заявлению.

2.9. Обращения могут быть направлены:

- лично или нарочным по адресу г. Ульяновск, пр-кт Врача Сурова, д.1
- почтовым отправлением по адресу 432064, г. Ульяновск, пр-кт Врача Сурова, д.1
- посредством факсимильной связи по телефону: 8 (8422)79-22-03;
- по электронной почте на адрес: **koloriz.reg@bitrix24.ru**

3. Личный прием граждан и представителей юридических лиц.

3.1. Личный прием проводится генеральным директором и лицом, исполняющим его обязанности, каждый вторник, за исключением случаев, когда этот день недели является нерабочим праздничным днем, с 17.00 до 18.00.

3.2. Место приема: ООО «Колориз», г. Ульяновск, пр-кт Врача Сурова, д.1

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.4. Краткое содержание устного обращения заносится в журнал 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию генеральному директору, гражданину или юридическому лицу дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

#### 4. Порядок рассмотрения и организации работы с обращениями граждан и юридических лиц.

4.1. Все поступающие обращения в день обращения регистрируются:

- обращения граждан – в Книге жалоб и предложений установленной форме;
- обращения юридических лиц – в Журнале входящих документов.

4.2. В день обращения поступившее обращение направляется для рассмотрения генеральному директору Учреждения либо лицу, исполняющему обязанности главного врача.

4.3. Генеральный директор Учреждения рассматривает обращение и определяет должностное лицо или должностных лиц Учреждения, ответственных за рассмотрение обращения.

4.4. Ответственные должностные лица обязаны рассмотреть обращение и подготовить письменный ответ. При рассмотрении обращения ответственные должностные лица имеют право:

- запрашивать объяснительные у работников Учреждения по существу обращения;
- привлекать для рассмотрения жалобы других должностных лиц Учреждения;
- знакомиться с медицинской документацией пациентов;
- знакомиться с локальными актами учреждения, касающимися рассмотрения жалобы;
- обращаться непосредственно к лицу, подавшему жалобу по телефону или электронной почте (при наличии);
- вносить генеральному директору Учреждения предложения о мерах поощрения и дисциплинарного наказания для работников Учреждения.

4.5. В случае поручения генеральным директором Учреждения рассмотрения жалобы нескольким должностным лицам, рассмотрение и подготовка ответа производится совместно.

4.6. Срок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц составляет 10 дней.

4.7. По результатам рассмотрения обращения должностное лицо или должностные лица представляют генеральному директору Учреждения:

- проект ответа гражданину или юридическому лицу;
- перечень мероприятий по устранению нарушений, изложенных в обращении;

- предложения по привлечению лиц к дисциплинарной ответственности или поощрению

4.8. В случае наличия в обращении граждан фактов, влекущих дисциплинарную, административную или уголовную ответственность, должностные лица обязаны незамедлительно поставить в известность генерального директора Учреждения либо лицо, исполняющее обязанности генерального директора.

4.9. Запрещается в ответах заявителю разглашать государственную, врачебную и иную охраняемую законом тайну, персональные данные работников, пациентов и третьих лиц. В случае наличия в обращении требований о предоставлении указанной информации, заявителю направляется ответ о невозможности предоставления информации со ссылкой на соответствующий нормативный правовой акт.

4.10. Ответ на обращение гражданина или юридического лица подготавливается на официальном бланке учреждения.

4.11. Ответ на обращение подписывается генеральным директором Учреждения или лицом, исполняющим обязанности генерального директора Учреждения.

4.12. Ответ на обращение гражданина или юридического лица направляется заявителю почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо на адрес электронной почты, указанный в обращении.

5. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц.

5.1. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, установленных действующим законодательством и настоящим положением, должностные лица несут дисциплинарную и административную ответственность.