

**Порядок организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в Диагностическом центре
Общество с ограниченной ответственностью «Диагност»**

1. Общие положения

1.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Диагностическом центре Общество с ограниченной ответственностью «Диагност»

(далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее — гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками Диагностического центра Общество с ограниченной ответственностью «Диагност» (далее – Центр).

1.2. Нормы настоящего Порядка распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Центр, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее – обращение) – письменное или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

«предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию, развитию и улучшению деятельности Центра;

«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 Центра и его сотрудников, либо критика деятельности Центра и его сотрудников;

«жалоба» – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

«сотрудник» – лицо, работающее в Центре, постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование граждан о порядке организации работы по рассмотрению обращений осуществляется путем размещения на информационном стенде Центра и официальном сайте diagnost-armavir.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» настоящего Порядка.

2.2. Порядок направления письменных обращений граждан:

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя директора Центра: 352900, РФ, Краснодарский край, г.Армавир, ул.Кирова, д. 47.

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя директора Центра: info@diagnost-armavir.ru

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8 (86137) 3-03-38.

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан.

График прием граждан по личным вопросам директором Центра и заместителем директора по медицинской части определен в Приложении № 1 к настоящему Положению.

2.3. Требования к письменному обращению:

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество директора Центра, свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

В обращении гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Устные обращения граждан:

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан директором Центра или его заместителем.

2.5. График приема граждан размещается на информационном стенде Центра (согласно приложения №1 к Положению).

2.6. Сроки рассмотрения обращений граждан:

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные в Центр органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, направляется с сопроводительным письмом за подписью директора Центра в течение 7 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.

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия

гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменное обращение, принятное в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию Центра, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

– если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– если 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);

– если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом информацию (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

3. Административные процедуры

3.1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

Регистрация письменных обращений граждан.

3.2. Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации в Журнале обращений граждан в течение трех дней со дня поступления в Центр.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

3.3. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации обращений граждан. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.4. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале делается соответствующая отметка.

3.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются

анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации обращений граждан делается запись «Анонимное».

3.6. Обращения, поступившие в Центр (за исключением анонимных обращений) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи подлежат рассмотрению на врачебной комиссии с оформлением Протокола.

Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.7. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение директору Центра.

3.8. Директор Центра в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии);
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.9. Все обращения по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи подлежат рассмотрению на заседании Врачебной комиссии, на которое исполнитель поручения представляет предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении.

3.10. 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).

3.11. 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).

3.12. 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.

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.

3.13. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

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.

Подготовка ответов на обращения граждан;

3.14. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

3.15. Ответ на обращение оформляется на фирменном бланке и подписывается директором Центра.

3.16. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции директора Центра исполнители.

3.17. 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.

Такой ответ гражданину подписывается директором Центра с разъяснением причин отказа.

3.18. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Центр в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Центр в письменной форме.

3.19. Перед отправкой ответов заявителям, лицо ответственное за ведение делопроизводства проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, наличие фамилии и телефона исполнителя.

3.20. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.21. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве Центра в течение 5 лет.

Организация личного приема граждан

3.22. Прием граждан по личным вопросам осуществляется директором Центра, заместителем директора по медицинской части

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на сайте: diagnost-armavir.ru, на информационном стенде.

3.23. Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

3.24. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.25. 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.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

3.26. При рассмотрении обращений гражданин, направивший обращение имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- принимать участие в рассмотрении обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.7. настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятие по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Анализ обращений граждан

3.27. Заместитель директора по медицинской части проводит анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также своевременность данных ответов и принятых мер.

3.28. По результатам анализа директору Центра ежемесячно направляются справочные материалы о рассмотрении обращений граждан в Центре.

Справочные материалы включают информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности Центра.

4. Порядок и формы контроля

4.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется директором Центра.

Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений осуществляет лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

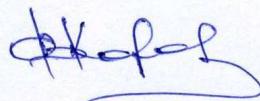
Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.2. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.3. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Директор



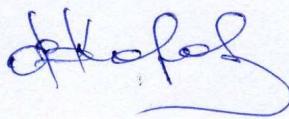
О.В. Коровина

**График приема граждан по личным вопросам
в Диагностическом центре ООО «Диагност»**

1. Диагностический центр Общество с ограниченной ответственностью «Диагност» (Диагностический центр ООО «Диагност»).
2. Почтовый адрес: 352900, Краснодарский край, г. Армавир, ул. Кирова, 47.
3. Телефон для справок по письменным обращениям граждан: 8 (86137) 3-03-38.
4. Телефон для справок по личному приему граждан: 8(86137) 3-26-38.
5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: info@diagnost-armavir.ru
6. Номер телефакса для приема обращений граждан: 8(86137) 3-03-38.
8. Информация о сотрудниках Центр, уполномоченных вести личный прием граждан:

№	ФИО, должность	Часы приема	Адрес	Телефон
1.	Директор Центра Коровина Оксана Валерьевна	среда с 15.00 до 16.00	г.Армавир ул. Кирова, д. 47 кабинет №1	8(86137) 3-26-38
2.	Заместитель директора по медицинской части Зайцева Лилия Валерьевна	понедельник- пятница с 09.00 до 10.00	г.Армавир ул. Кирова, д. 47 кабинет №1	8(86137) 3-26-38

Директор



О.В. Коровина

ЖУРНАЛ регистрации обращений граждан

O.B. Коровина

Директор

J. G.