

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Велес»

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Велес» разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Письмом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 06.05.2009 № 1530/30-3/и «О рекомендациях ФОМС о порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования», и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами ООО «Велес»

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ООО «Велес», а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами и нормами законодательства Российской Федерации.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

«предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности учреждений и организаций;

«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 организаций, входящих в систему обязательного медицинского страхования и должностных лиц, либо критика деятельности указанных организаций и должностных лиц;

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

«должностное лицо» - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ООО «Велес».

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

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

2.2. На информационных стендах ООО «Велес» должна быть размещена следующая информация:

⌚ место нахождения ООО «Велес» ;

☎ номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;

⌚ описание порядка работы с обращениями граждан;

⌚ перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;

⌚ порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;

- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- фамилии, имена, отчества и должности лиц ООО «Велес», осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- график приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- адрес официального сайта ООО «Велес»;

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются при входе в ООО «Велес»

2.3. Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в ООО «Велес», в том числе, о факте поступления обращения, осуществляется представителем ООО «Велес» по телефону: 8 (8652) 42-79-22.

2.4. Справочная информация: контактные телефоны должностных лиц ООО «Велес», почтовые адреса ООО «Велес», адрес официального сайта ООО «Велес», адрес электронной почты, график работы ООО «Велес», график приема граждан и т.д. предоставляется представителями

ООО «Велес»: 8 (8652) 42-79-22.

2.5. Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

III. Порядок направления обращений граждан в ООО «Велес»

3.1. Требования к письменному обращению гражданина.

Гражданин в своем письменном обращении указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, 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 ООО «Велес» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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.

3.2. Порядок направления письменных обращений граждан.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу ООО «Велес» Письменное обращение может быть направлено с помощью факсимильной связи в ООО «Велес».

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается администратору ООО «Велес»

Обращения в виде электронного документа направляются в ООО «Велес» (Сервис обратной связи).

3.3. Требования к устному обращению гражданина.

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

3.4. С устным обращением гражданин вправе обратиться в ходе личного приема граждан.

С устным обращением гражданин может обратиться по телефону 8 (8652) 42-79-22.

IV. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан

4.1. Порядок и сроки регистрации письменных обращений граждан.

Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через официальный сайт ООО «Велес») подлежат обязательной регистрации администратором ООО «Велес» в день поступления.

В случае поступления обращений в виде почтовых отправлений – конверт приобщается к запросу.

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. В РКК в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

4.2. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение заместителю главного врача по лечебной части.

Заместитель главного врача по лечебной части изучает обращение (с материалами к обращению - при наличии) и направляет его на рассмотрение главному врачу ООО «Велес» или директору.

4.3. Ответственный исполнитель в течение двух дней с момента получения резолюции (поручения) по обращению:

⌚ изучает обращение (с материалами к обращению – при их наличии);

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

Соисполнители резолюции (поручения) по обращению направляют в адрес исполнителя предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией в установленный срок исполнения документа.

4.4. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Письменное обращение гражданина, поступившее в ООО «Велес», рассматривается в течение 2 дней со дня его регистрации.

4.5. Исполнитель при рассмотрении обращения гражданина:

4.5.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

4.5.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы ;

4.5.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4.5.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

4.6. Права граждан при рассмотрении письменных обращений:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое 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.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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 ООО «Велес»;

4.7. 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).

Обращение, в котором, обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если 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, директор или главный врач может принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись.

О данном решении гражданин, направивший обращение, уведомляется

4.8. Порядок направления ответа гражданину.

Подготовка проекта ответа гражданину края осуществляется исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителям, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу или директору.

Подписанный ответ регистрируется специалистом путем проставления даты, исходящего номера на ответе .

Перед передачей ответов на отправку специалист проверяет наличие подписей, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

Письменный ответ направляется гражданину по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

Вместе с направлением письменного ответа заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат направлению вместе с заявлением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности.

4.9. 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.

4.18. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

4.19. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и хранятся постоянно сотрудниками канцелярии.

V. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется Генеральным директором ООО «Велес» и уполномоченными им должностными лицами, в дни и часы, установленные приказом ООО «Велес».

5.2. Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется должностными лицами ООО «Велес» после согласования даты и

времени личной беседы с гражданином.

5.3. Запись на прием к должностным лицам ООО «Велес» осуществляется администратором.

5.4. Учет (регистрацию) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется должностным лицом, ведущим прием, в журнале учета обращений граждан, по форме приложения 6 к настоящему Положению.

Учет (регистрацию) устных обращений граждан при личном приеме Генерального директора ООО «Велес» ведет секретарь в журнале учета обращений граждан, по форме приложения 1 к настоящему Положению.

5.5. 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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

VI. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан

6.1. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение устных обращений граждан, поступающих по телефонам ООО «Велес» определяются приказом ООО «Велес»

6.2. Ответ на телефонный звонок в ООО «Велес», должен содержать фамилию, имя, отчество должностного лица, принявшего телефонный звонок.

В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним может быть записан, а содержание беседы отражено в журнале регистрации устных обращений граждан, в порядке, установленном настоящим Положением.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

6.3. Устные обращения граждан, поступившие по телефону регистрируются в журнале учета обращений граждан по форме приложения 2 к настоящему Положению.

Ответы на устные обращения даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию специалиста ООО «Велес». Информация об ответе фиксируется в журнале.

Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 7 дней с момента регистрации обращения.

Должностное лицо, принявшее обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.