

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений  
граждан в обществе с ограниченной ответственностью «Мал-Мак»**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Обществе с ограниченной ответственностью «Мал-Мак» (сокращенное наименование – ООО «Мал-Мак») разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в ООО «Мал-Мак», установления сроков и последовательности административных действий исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений граждан:

1. Конституция Российской Федерации,
2. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
3. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,
4. Закон Ставропольского края от 12 октября 1994 года № 6-КЗ «Устав (Основной закон) Ставропольского края»,
5. Закон Ставропольского края от 12 ноября 2008 года № 80-КЗ «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае»,
6. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации»,
7. Федеральный закон от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»,
8. Федеральный закон от 12.04.2010 года № 61-ФЗ «Об обороте лекарственных средств»,
9. Постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг»,
10. Устав ООО «Мал-Мак»,
11. Положение о правилах оказания платных медицинских услуг в ООО «Мал-Мак».

**1.3. Результат рассмотрения обращений граждан**

Результатом рассмотрения обращений граждан является принятие решений по рассмотренным обращениям заявителей с направлением ответов в случаях, установленных законодательством Российской Федерации и Ставропольского края, а также обращениям, поступившим в ходе личного приёма заявителей и на официальный сайт ООО «Мал-Мак».

**2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

**2.2. Сроки исполнения рассмотрения обращений граждан:**

2.2.1. Письменные обращения, поступившие в ООО «Мал-Мак», регистрируются в течение 3 дней со дня их поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.2.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ООО «Мал-Мак», в срок до 7 дней со дня их регистрации в ООО «Мал-Мак» подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.2.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций, копия обращения должна быть направлена в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие органы.

2.2.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения в ООО «Мал-Мак». Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

2.2.5. В исключительных случаях, а также в случае направления в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель ООО «Мал-Мак» (заместитель генерального директора по медицинской деятельности) вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

2.2.6. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока приходится на нерабочий день, то днём его окончания считается предшествующий ему рабочий день.

2.2.7. Ответы на обращения граждан подписываются руководителем ООО «Мал-Мак» (заместителем генерального директора по медицинской деятельности) в срок до 2 дней с момента получения проекта ответа от должностного лица, ответственного за исполнение поручения.

2.2.8. Ответы на обращения граждан в день их подписания руководителем, заместителем главного врача или на следующий рабочий день регистрируются специалистом отдела кадров, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, и направляются заявителям по почте.

2.3. Основания для приостановления исполнения рассмотрения обращений граждан являются их личные заявления о прекращении рассмотрения жалобы.

2.4. Гражданин вправе получать на своё обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

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

- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- если 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудникам ООО «Мал-Мак», а также членов их семей, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нём вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если в 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 с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- если в обращении обжалуется судебное решение, то оно возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.5. Требования к организации приема обращений граждан:

2.5.1. Организация приёма обращений граждан осуществляется в соответствии с графиком работы ООО «Мал-Мак», размещённым на входе в ООО «Мал-Мак», официальном сайте ООО «Мал-Мак».

2.5.2. Приём обращений граждан осуществляет генеральный директор, в установленные часы приема, заместитель генерального директора по медицинской деятельности.

2.6. Виды письменных обращений, направляемых гражданами в адрес ООО «Мал-Мак».

Граждане имеют право направить в адрес ООО «Мал-Мак» следующие виды письменных обращений:

- заявление;
- предложение;
- жалоба.

При этом к обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в обращениях граждан.

В случае, если в обращениях граждан содержатся жалобы на действия (бездействие) сотрудников ООО «Мал-Мак», вышеуказанные обращения граждан рассматриваются комиссионно.

2.7. Требования к письменному обращению граждан:

2.7.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование ООО «Мал-Мак» фамилию, имя, отчество руководителя ООО «Мал-Мак»;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- содержательную сторону обращения, то есть изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись гражданина;
- дату написания.

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

2.7.3. Обращение, поступившее в ООО «Мал-Мак» по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

2.7.4. В случае отсутствия в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, и его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. При этом регистрации и учёту подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

2.8. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении письменных обращений в ООО «Мал-Мак».

2.8.1. Гражданин на стадии рассмотрения в ООО «Мал-Мак» его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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;
- получать на своё обращение письменный ответ по существу, за исключением случаев, указанных в пункте 2.3 настоящего положения;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему положению.

2.8.2. Администрация обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
- получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- подготовку письменных ответов по существу поставленных в обращении вопросов.

2.8.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ООО «Мал-Мак» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

### 3. Административные процедуры

3.1. Описание последовательности действий в части работы с письменными обращениями граждан.

Основанием для начала исполнения функции в части работы с письменными обращениями граждан является личное обращение гражданина в ООО «Мал-Мак» или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения.

3.1.1. Приём и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1.1. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

3.1.1.2. Обращения, указанные в п. 2.6. настоящего положения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к администратору.

3.1.1.3. Администратор, ответственный за приём документов:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- прикладывает к тексту обращения конверт, поступившие документы и материалы;

- в случае отсутствия текста обращения в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес ООО «Мал-Мак» нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

3.1.1.4. Генеральный директор, ответственный за приём документов, получив обращение, нестандартное по форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и так далее), не вскрывает конверт.

3.1.1.5. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя сотрудника и его заместителей передаются адресатам невскрытыми.

3.1.1.6. По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах его обращения делается отметка с указанием даты приёма обращения и сообщается телефон для справок.

3.1.1.7. Обращения, поступившие по факсу, передаются администратору и подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим положением.

3.1.1.8. Обращения, поступившие на официальный сайт ООО «Мал-Мак» распечатываются на бумажном носителе и подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим положением.

3.1.1.9. Поступившие обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, передаются администратору, ответственному за организацию работы с обращениями граждан, в день их поступления в ООО «Мал-Мак».

3.1.2. Регистрация письменных обращений граждан:

3.1.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в ООО «Мал-Мак» производится генеральным директором, в журнале учёта поступающих письменных обращений граждан (далее - журнал) в течение 3 дней с даты их поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.1.2.2. Генеральный директор, ответственный за организацию работы с обращениями граждан:

- проставляет на первом листе обращения в нижнем правом углу или другом свободном от текста месте, в котором указывает входящий номер и дату регистрации;

- записывает информацию о поступившем обращении гражданина в журнал; фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то такое обращение считается коллективным и регистрируются данные первого автора или автора, в адрес которого просят направить ответ.

- вид обращения (заявление, жалоба, предложение);

- количество листов и приложений (если имеются);

- дату и регистрационный номер обращения;
- краткое содержание обращения;

передаёт обращение на рассмотрение генеральному директору или его заместителю, в соответствии с распределением их обязанностей, в день его регистрации или на следующий рабочий день для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан;

3.1.2.3. После наложения руководителем резолюции о рассмотрении обращения в тот же день или на следующий рабочий день указывает в журнале:

- должность, фамилию и инициалы руководителя, наложившего резолюцию на обращение;
- содержание резолюции;
- фамилию и инициалы ответственного исполнителя (исполнителей);
- на поручения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, срок исполнения.

3.1.2.4. После регистрации обращения в журнале обращение подлежит рассмотрению должностным лицом – исполнителем.

### 31.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.1.3.1. Руководитель (заместитель генерального директора) в трёхдневный срок принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращений граждан.

3.1.3.2. Резолюция руководителя (заместителя генерального директора) включает фамилии и инициалы должностных лиц – исполнителей, содержание поручения, подпись и дату, а также указание о сроке подготовки ответа гражданину.

### 3.1.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

3.1.4.1. При подготовке ответов на письменные обращения граждан должностное лицо, ответственное за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией руководителя. Письменный ответ на обращения граждан должен содержать:

- в начале ответа, кем рассмотрено обращение (администрацией ООО «Мал-Мак»);
- чье обращение (Ф.И.О, адрес)

3.1.4.2. Должностное лицо, ответственное за исполнение поручения, изучает обращение гражданина и материалы к нему, в том числе, в целях установления обоснованности доводов автора обращения, и принятия мер по восстановлению, или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает необходимую информацию в других учреждениях и организациях.

3.1.4.3. Должностное лицо – исполнитель поручения подготавливает проект ответа и направляет его на подпись руководителю в следующие сроки:

- на письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ООО «Мал-Мак», подлежащие переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением об этом гражданина – в срок до 7 дней со дня их регистрации в ООО «Мал-Мак»;
- на письменные обращения, содержащие сведения о чрезвычайных ситуациях, – в течение 3 дней со дня их регистрации в ООО «Мал-Мак»;
- на депутатские запросы, связанные с обращениями граждан, – в течение 3 дней со дня их регистрации в ООО «Мал-Мак»;

3.1.4.4. В случаях, если для рассмотрения обращения граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

В случае продления срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием срока направления ответа на его обращение.

3.1.4.5. Если гражданин неоднократно обращался по одному и тому же вопросу и на обращения были даны исчерпывающие ответы, исполнитель поручения вправе подготовить ответ о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан».

3.1.4.6. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается в ООО «Мал-Мак» в порядке, установленном настоящим Положением.

3.1.4.7. Если на обращение даётся промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса. При этом обращение продолжает оставаться на контроле до окончательного решения вопросов, изложенных в обращении.

3.1.4.8. Ответы на обращения граждан подлежат визированию руководителем (заместителем главного врача).

3.1.4.9. Ответы на обращения граждан в день их подписания руководителем (заместителем главного врача) или на следующий рабочий день регистрируются и направляются заявителям по почте.

3.2. Описание последовательности действий в части осуществления личного приёма граждан в ООО «Мал-Мак».

Основанием в части осуществления личного приёма граждан в ООО «Мал-Мак» является запись гражданина на личный приём руководителя.

3.2.1. Личный приём граждан осуществляется генеральным директором в соответствии с графиком личного приёма граждан.

3.2.3. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности. Право на первоочередной личный прием имеют:

- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы;
- ветераны Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- беременные женщины.

3.2.5. Во время личного приёма гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения кратко заносится в журнал регистрации личного приёма гражданина. 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 приёма, о чем делается запись в журнале регистрации личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке.

3.2.6. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации ООО «Мал-Мак», гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

3.2.7. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в журнале регистрации личного приема граждан.

3.2.8. Контроль за организацией личного приёма обращений граждан, рассматриваемых на личном приёме в ООО «Мал-Мак» осуществляет генеральный директор.

Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приёма граждан в ООО «Мал-Мак» осуществляется соответствующими должностными лицами, в соответствии с административными процедурами, предусмотренными настоящим Положением.

3.2.9. Результатом исполнения функции в части осуществления личного приёма граждан в ООО «Мал-Мак» является:

- разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин;
- принятие руководителем (заместителем генерального директора), осуществляющим приём, решения по поставленному вопросу;
- направление обращения на рассмотрение в соответствии с требованиями настоящего Положения.