

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

УТВЕРЖДАЮ
ИП ЕРАХТИН Е.Е.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан индивидуальными предпринимателями, осуществляющими прием в клинике Династия (ул. Вербная 4 помещение №3) ИП Народов А.А., ИП Народова В.В., ИП Народова Е.А., ИП Ерахтин Е.Е., ИП Ерахтин П.Е., ИП Ерахтина Н.М.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в клинику ДИНАСТИЯ для получения консультативной помощи у ИП Народов А.А., ИП Народова В.В., ИП Народова Е.А., ИП Ерахтин Е.Е., ИП Ерахтин П.Е., ИП Ерахтина Н.М.

1.3. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в клинике и порядок контроля работы с обращениями граждан.

2. Основные термины, используемые в Положении

- 1) обращение гражданина - должностному лицу клиники в письменной или устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба а имя Индивидуального предпринимателя;
- 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию работы клиники;
- 3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации недостатках в работе клиники, критика деятельности должностных лиц;
- 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя клиники.

3. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.2. 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.

- 3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.4. Обращаться в клинику с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.
- 3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Требования к письменному обращению граждан

- 4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.
- 4.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.
- 4.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

5. Регистрация и рассмотрение письменного обращения

- 5.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнал регистрации письменных обращений граждан».
- 5.2. Должностное лицо клиники дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 5.4. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, вправе оставить обращение без ответа.
- 5.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.
- 5.6. В случае если 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 приводились новые доводы, должностное лицо вправе прекратить переписку с гражданином.
- 5.7. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемых законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.
- 5.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение должностному лицу.

6. Сроки рассмотрения письменного обращения

- 6.1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Личный прием граждан

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

7.2. В случае если обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Должностные лица клиники, осуществляющие контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений:

1. ИП Ерахтин Е.Е.

График приема граждан: вторник, четверг с 15:00-17:00 по предварительной записи (суббота, воскресенье – выходные дни)

2. ИП Ерахтин П.Е.

График приема граждан: воскресенье с 15:00-17:00 по предварительной записи

3. ИП Ерахтина Н.М.

График приема граждан: вторник, четверг с 14:00-16:00 по предварительной записи (суббота, воскресенье – выходные дни)

4. ИП Народов А.А.

График приема граждан: суббота с 08:00-9:00 по предварительной записи (воскресенье – выходной день)

5. ИП Народова Е.А.

График приема граждан: суббота с 15:00-16:00 по предварительной записи (воскресенье – выходной день)

6. ИП Ерахтина Н.М.

График приема граждан: вторник, четверг с 12:30-14:00 по предварительной записи (суббота, воскресенье – выходные дни)