

Приказ № 24 от «20» июня 2016 г.

[О работе с обращениями граждан]

В соответствии с требованиями закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Порядок рассмотрения обращений граждан» (Приложение № 1).
2. Утвердить «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников» ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» (Приложение № 2).
3. Назначить ответственным лицом за работу с письменными обращениями граждан Блиновскую Галину Константиновну.
4. Назначить ответственным лицом за работу с устными обращениями граждан и за организационно-личного приема граждан Куклину Юлию Иннокентьевну.
5. Назначить ответственными лицами за работу с телефонными обращениями граждан по телефонной справочной службе Блиновскую Галину Константиновну.
6. Работу с обращениями граждан проводить в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан.
7. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Главный врач

Е.Н. Дзюбина

Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС»

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

1. Сведения о месте нахождения ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» в сети Интернет.

2. Почтовый адрес ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» 454007, г. Челябинск, ул. Первой Пятилетки, д. 33

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников: 8(351) 248-72-80.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: canaris@mail.ru.

3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 454007, г. Челябинск, ул. Первой Пятилетки, д. 33

4. На официальном сайте ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», на информационном стенде должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения;

- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС».

6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой;
- через официальный сайт.

4. Срок рассмотрения обращения
Срок регистрации письменных обращений в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» с момента поступления – не более одного дня.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», в срок до пяти дней со дня их регистрации подлежат передаче в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о передаче информации его обращения.

В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу;
- электронной почтой;
- лично;
- по телефону.

При рассмотрении обращения ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации

В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о передаче информации, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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.

В случае если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», подлежит обязательному присему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- 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. Может быть принято решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

7. Права граждан и обязанности должностных лиц ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» при рассмотрении обращений

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- 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 жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в

связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

Должностные лица ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, 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;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Личный прием граждан в медицинской организации

8.1. Организация личного приема граждан

Личный прием граждан осуществляется главным врачом ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» в соответствии с графиком приема граждан.

В случае обращения гражданина к главному врачу ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

Подготовка документов для приема граждан главным врачом ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» возлагается на администраторов, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

График приема граждан главным врачом ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» размещается на официальном сайте и на информационном стенде ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС».

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданскими вопросами не входит в компетенцию ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации осуществляется главным врачом.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью (Приложение № 1).

В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале и в базе данных по работе с обращениями граждан.

8.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

8.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающем необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц.

Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, уполномоченного лица ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», ответственного за его исполнение, осуществляют администраторы.

9. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации

9.1. Прием письменных обращений граждан

Поступающие в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются администратором.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения администратором.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма;
- к которым прилагаются вложенные в конверт денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается администратором.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

9.2. Регистрация письменных обращений граждан

Регистрация обращений граждан, поступивших в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», производится администратором в течение одного дня с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется администратором путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал регистрации обращений.

На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

Администратор при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.
- Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС».

9.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации,

Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично главному врачу ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС».

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», не может направляться этим сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Все обращения, поступившие в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения, рассмотренные главным врачом ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», передаются администратору для регистрации резолюции и последующего направления обращения для рассмотрения и подготовки ответа.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывает главный врач ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС».

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложени.

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.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных медицинской организации.

Перед передачей ответов заявителям на отправку администратор проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Ответ на обращение, поступившее в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» в форме электронного документа, направляется администратором в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому

адресу, указанному, в обращении.

10. Работа телефонной справочной службы

10.1. Задачами телефонной справочной службы являются:

- Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС»;
- Оперативное принятие решений по вопросам оказания медицинской помощи конкретному пациенту.
- Оперативное принятие решений при жалобах на качество, безопасность, условия оказания медицинской помощи; на факты нарушения этики и деонтологии.
- Извещение обратившихся граждан о результатах рассмотрения их обращений (при необходимости).

10.2. Порядок работы с обращениями граждан

- Аппарат телефонной справочной службы установлен на стойке администраторов ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», расположенной по адресу: г. Челябинск, ул. Первой Пятилетки, 33 8(351) 248-72-80.
- Прием обращений телефонной справочной службой принимается с понедельника по пятницу с 9⁰⁰ до 20⁰⁰, в субботу с 10³⁰ до 18⁰⁰ (кроме праздничных дней).
- Информация о функционировании и режиме работы телефонной справочной службы доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» <http://www.santatis74.ru>.
- Ответственный за работу с телефонными обращениями граждан по телефонной справочной службе считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полную и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.
- Администраторы самостоятельно отвечают на вопросы граждан, носящие справочный и/или консультационный характер.
- В случае если при рассмотрении обращения требуется дополнительная информация, администратор вправе оформить поступившее обращение гражданина для отсроченного ответа, зафиксировав необходимую контактную информацию о гражданине. При этом администратор обязан перезвонить гражданину в течение 1-го рабочего дня.
- Администратор должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе, с привлечением других лиц, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде.
- По результатам работы с обращением гражданина администратор доводит до сведения гражданина о принятых мерах по данному обращению.
- Все обращения, требующие письменного ответа передаются ответственному за работу с письменными обращениями граждан для рассмотрения и подготовке письменных ответов, а также фиксации в Журнале регистрации обращений граждан.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.
- Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

12. Организация контроля за исполнением Порядка

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного

и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям 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 граждан осуществляется главным врачом ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС».

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган.

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

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Нарушение 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 должностных лиц ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС» ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в ООО «Гомеопатическая клиника «КАНТАРИС», имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью медицинской организации по работе с обращениями граждан.