

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (жалоб и предложений)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение обязательно для исполнения всеми работниками ООО «Эдем стоматологические решения» (далее - "Организация").

1.2. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью Организации, необходимо иметь в виду:

1.2.1. Гражданами считаются не только граждане России, но также иностранные граждане и лица без гражданства.

1.2.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, заверенной в порядке [п. 4 ст. 185](#) Гражданского кодекса Российской Федерации),

1.2.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.2.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Организации, работников, а также членов их семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.2.6. Обращение гражданина (далее - "обращение") - направленное в Организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию.

1.2.7. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Организации.

1.2.8. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Организации, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников.

1.2.9. Жалоба - обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Организации.

1.3. При рассмотрении обращения Организацией гражданин имеет право:

1.3.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.3.2. 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.

1.3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.3.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. 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 другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Организация рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Организацию в виде записей в книге жалоб и предложений, по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также решениями Организации, изданными во исполнение этих актов.

2.4. Обращения граждан принимают все работники Организации, в чьи функциональные обязанности входит работа с гражданами (администраторы, кассиры, руководители структурных подразделений, охрана, помощники руководителя и т.д.).

2.5. В то же время по возможности **обратившегося с обращением гражданина** во избежание нарушения нормального производственного процесса обслуживания других граждан **следует направлять в кабинет директора** Организации.

В Организации создается постоянно действующая комиссия по рассмотрению обращений граждан во главе с Председателем.

2.6. Все обращения граждан фиксируются в **журнале "Обращения граждан"** с указанием даты, времени предъявления, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия Организации), срока исполнения, реакции гражданина.

2.7. Работники, указанные в [п. 2.4](#) настоящего положения, в пределах своих полномочий самостоятельно принимают меры по удовлетворению поступивших обращений.

В случае невозможности удовлетворения обращения гражданина данным работником он обязан обратиться к вышестоящему руководителю- Председателю комиссии по рассмотрению обращений граждан.

2.8. Комиссия по рассмотрению обращений граждан:

- 1) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы из подразделений организации;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2.9. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных и устных, обращений граждан, организацию контроля

исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет Комиссия по рассмотрению обращений граждан.

Комиссия по рассмотрению обращений граждан, проводит экспертизу, обобщение полученных обращений, подготавливает соответствующую информацию для руководителя и заместителей руководителя Организации, а также предложения по улучшению работы с обращениями граждан.

2.10. О принятых обращениях граждан в зависимости от их содержания Председатель Комиссии по рассмотрению обращений граждан, докладывает руководителю и заместителям руководителя Организации.

В проекте резолюции руководителя и заместителей руководителя Организации, содержащей поручения по письменному обращению гражданина, указывают срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

2.11. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.12. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в Организацию, должны быть приняты в срок до одного месяца со дня поступления. По письменным обращениям граждан, не требующим дополнительного изучения и проверки, решения должны быть приняты в срок не более 10 дней со дня поступления.

В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц руководителем, давшим поручение. О продлении срока рассмотрения Комиссия по рассмотрению обращений граждан сообщает гражданину, направившему обращение.

2.13. О результатах рассмотрения обращения гражданина Комиссия по рассмотрению обращений граждан готовит проект ответа для представления на подпись руководителю или заместителю руководителя.

2.14. Письма - ответы на обращения граждан, подписанные руководителем и заместителями руководителя Организации, отправляют с присвоением соответствующих регистрационных номеров. Визовые экземпляры этих писем передают для хранения в подразделение Организации, в котором находится подлинник обращения гражданина.

2.15. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в подразделения Организации, осуществляют руководители этих подразделений.

2.16. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.17. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, подразделения Организации формируют в дело.

Копии документов, связанных с рассмотрением письменных обращений граждан (поручений руководства Организации по обращениям и информации об их исполнении, сопроводительных писем, ответов о рассмотрении писем и др.), подразделения Организации направляют в Комиссию по рассмотрению обращений граждан.

3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

- 3.1. Поступившее письменное обращение анализируется по следующим аспектам:
- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные);
 - действительно ли Организация является надлежащим адресатом для обращения;
 - соблюден ли срок предъявления обращений;

- содержание обращения;
- мотивы обращений гражданина;
- законность и обоснованность обращений;
- характер недостатка (существенный, несущественный);
- явные причины появления недостатка деятельности Организации;
- скрытые причины недостатка. Требуется ли проведение экспертизы;
- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);
- требуется ли привлечение другого работника или вышестоящего руководителя для урегулирования обращения;
- устанавливается работник или руководитель, принимающий решение об удовлетворении или об отказе в удовлетворении обращения гражданина;
- выбор формы удовлетворения обращения гражданина с учетом интересов и возможностей Организации.

3.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

3.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении.

3.5. Ответ Организации на не подлежащее удовлетворению обращение гражданина в кратчайшие сроки доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами хранится в архиве Организации.

Ответ на обращение подписывает руководитель Организации или уполномоченное на то лицо.

3.6. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.7. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется немедленно или в возможно короткие сроки. Первичные материалы и копия ответа передаются для хранения в архив Организации.

3.8. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы Организации.

4. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Организации через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Организацию из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Ответ направляется в орган власти и управления.

4. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляются в кабинете директора Организации, работа с жалобами, включая порядок приема граждан,

определяется соответствующим локальным нормативным документом Организации.

Прием граждан директором Организации ведется ежедневно, кроме нерабочих дней. Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется путем заполнения журнала "Обращения граждан".

Работники, указанные в [п. 2.4](#) настоящего положения,

5.2. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Организации, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

5.3. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

На письменных обращениях, переданных гражданами во время приема, проставляется отметка: "Принято на личном приеме".

5.4. Руководитель и заместители руководителя Организации, другие должностные лица Организации ведут личный прием, о времени которого граждан информирует секретарь руководителя /сам руководитель Организации.

Прием граждан руководителем и заместителями руководителя Организации обеспечивают работники Отдела, прием граждан руководителями подразделений Организации - работники этих подразделений.

5.5. Решения по устным обращениям граждан, поступившим в Организацию, требующие письменного ответа, должны быть приняты в срок до одного месяца со дня поступления. По устным обращениям граждан, не требующим дополнительного изучения и проверки, письменные решения должны быть приняты в срок не более 10 дней со дня поступления.

В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения устного обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц руководителем, давшим поручение. О продлении срока рассмотрения Комиссия по рассмотрению обращений граждан сообщает гражданину, направившему обращение.

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ

6.1. Обращения граждан принимаются, анализируются и рассматриваются всеми подразделениями Организации в первоочередном порядке.

6.2. В случае обращения работника или руководителя структурного подразделения к другому работнику и/или в другое подразделение по вопросу рассмотрения обращения гражданина ему должно быть оказано всемерное содействие в урегулировании такого обращения.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- нефиксация обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение обращений настоящего положения.

7.2. Каждый работник Организации несет ответственность за качество и своевременность выполнения обращений настоящего положения в части своих обязанностей.

7.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

74. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.