**Общество с ограниченной ответственностью**

**«АВИЦЕННА»**

Юр. адрес: РФ, 665727, Иркутская область, Утверждаю

г. Братск, ул. Муханова, д. 50, кв. 28

 «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_

ИНН/КПП 3804028530/380401001

ОГРН 1043800835539 Главный врач

Фактический адрес: Иркутская область, г. Братск, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Кудинова Н.И

ж.р. Центральный, ул. Крупской, д.42а

**[ПРИКАЗ №](http://blanker.ru/doc/prikaz-naznachenie-direktora)**

г.Братск« 9 » января 2019 г.

Согласно ФЗ № 59 от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Возложить персональную ответственность о порядке рассмотрения обращений граждан в 2019 году на главного врача медицинского центра ООО «Авиценна» - Кудинову Н.И.
2. Кудинова Н.И. - главный врач медицинского центра ООО «Авиценна», обеспечивает объективное, всестороннее своевременное рассмотрение обращения.
	1. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы.
	2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.
	3. Дает письменный ответ по существупоставленных в обращении вопросов.
3. Гнетневой Ю.А. – старшей медсестре, организовать для медработников семинары по вопросам этики и деонтологии.
4. Федоровой Г.И. – администратору-регистратору, вести журнал обращений, составлять отчеты по прлогаемой форме.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач /Кудинова Н.И./

С приказом ознакомлены: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Федорова Г.И./

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Гнетнева Ю.А./

**Общество с ограниченной ответственностью**

**«АВИЦЕННА»**

Юр. адрес: РФ, 665727, Иркутская область, Утверждаю

г. Братск, ул. Муханова, д. 50, кв. 28

 «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_

ИНН/КПП 3804028530/380401001

ОГРН 1043800835539 Главный врач

Фактический адрес: Иркутская область, г. Братск, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Кудинова Н.И

ж.р. Центральный, ул. Крупской, д.42а

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан

**1.Общие положения**

1.1.​Данное положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы,органы местного самоуправления (в т.ч. медицинский центр ООО «Авиценна»), а также устанавливает  порядок рассмотрения  обращений граждан.

1.2.​Установленный Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3 Установленный Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4 . Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

• обращение гражданина (далее – обращение), направленное в медицинский центр ООО «Авиценна»  (далее –Авиценна)- это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

• предложение  -  рекомендация   гражданина   по:

 - совершенствованию  законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность школы;

- развитию общественных отношений,

- улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности органов местного самоуправления и общества;

• 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 школы, либо критика деятельности 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​ власти,​ либо​выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

**2. Права гражданина при рассмотрении обращения**

2.1. При рассмотрении обращения в медицинский центр ООО «Авиценна» гражданин имеет право:

• представлять дополнительные документы и материалы 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения, в компетенцию которых входит решение 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, Республики Коми;

• обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

• запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в школу с критикой деятельности, 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, направленных в школу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

• гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц школы, при рассмотрении обращения, по решению суда.

**3. Права и обязанности должностных лиц**

3.1.​ медицинский центр ООО «Авиценна»  обязан:

• обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

• запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

• принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

• давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

• уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

• в случае полученного запроса от государственного органа,  органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке  в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.2 Ответ на обращение подписывается руководителем медицинского центра ООО «Авиценна», либо уполномоченным на то лицом.

3.3​Ответ на обращение, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.4. Должностные лица медицинского центра ООО «Авиценна» имеют право:

• не направлять ответ заявителю в случаях:

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

- если текст письменного обращения не поддается прочтению о чем сообщаетсягражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

• не рассматривать обращение в случаях, если вуказанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также олице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

• возвращать гражданину обращение, в которомобжалуется судебное решение,  с разъяснением порядка обжалованияданного судебного решения;

• вправе оставить обращение без ответа посуществу поставленных в нем вопросов, в случаях, когда вполученных обращениях содержаться нецензурные либооскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществудолжностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимостизлоупотребления правом;

• не рассматривать обращение в случае, если вписьменном обращении гражданина содержится вопрос, на которыйему многократно давались письменные ответы по существу в связи сранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении неприводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель школы, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение обезосновательности очередного обращения и прекращениипереписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращениянаправлялись в школу, о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

• сообщать гражданину о невозможности датьответ по существу поставленного в его обращении  вопроса в связи снедопустимостью разглашения  сведений, составляющихгосударственную или иную охраняемую федеральным закономтайну, если таковые имеются в обращении;

3.5.В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновьнаправить обращение в соответствующий государственный орган, орган местногосамоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.6.​В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

**4. Порядок рассмотрения устных обращений граждан**

4.1.​Личный прием граждан в школе проводится руководителем школы или уполномоченными на то лицами согласно приказу, изданному в школе. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.2. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Содержание  устного обращения заносится в карточку личного приема 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4.  Устные  обращения граждан могут поступать при  проведении личного  приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются  в  тех случаях, когда изложенные  в  них  факты  и обстоятельства  очевидны  и  не  требуют  дополнительной  проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

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

**5. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан**

    5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в школу  по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

5.4.  Обращения,  в которых отсутствуют фамилия,  адрес,  место работы  (учебы)  и  личная  подпись,  считаются  анонимными  и   не подлежат  рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения  о готовящемся   или   совершенном  преступлении,   направляется   для проверки в правоохранительные органы.

5.5.   Не   рассматриваются  обращения,  содержащие  выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

5.6.  Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

5.7.  В  случае  если  повторное обращение  вызвано  нарушением установленного порядка рассмотрения обращений руководитель школы  принимает   соответствующие   меры   в отношении  виновных  лиц  и  о результатах  рассмотрения  обращения сообщает заявителю.

5.8.  Обращение  считается разрешенным,  если  рассмотрены  все поставленные  в  нем  вопросы,  приняты  необходимые  меры  и  даны исчерпывающие ответы заявителю.

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

**6.Направление и регистрация письменного обращения**

6.1 Гражданин направляет письменное обращение непосредственно вмедицинский центр ООО «Авиценна» , в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2​Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в медицинский центр ООО «Авиценна».

6.3​Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенциюмедицинского центра ООО «Авиценна», направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.5.ООО «Авиценна»  при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

**7. Сроки рассмотрения обращений граждан**

7.1. Обращения граждан, поступившие вмедицинский центр ООО «Авиценна» , касающиеся компетенции должностных лиц , подлежат обязательному рассмотрению  в установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

 7.2.​В исключительных случаях руководительООО «Авиценна»  либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

8.1.ООО «Авиценна» осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. За  нарушение  порядка  рассмотрения  обращений  граждан, неправомерный  отказ  в их приеме, затягивание сроков  рассмотрения обращений,    их    необъективное   разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации