

«УТВЕРЖДАЮ»

**Генеральный директор ООО "РЕГИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО
ПРОТЕЗИРОВАНИЯ"**

_____/Хамбо В.Е./

«__» _____ 2014 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО
ПРОТЕЗИРОВАНИЯ»
"ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН, СВОЕВРЕМЕННОГО
И ПОЛНОГО РАССМОТРЕНИЯ ИХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОДАННЫХ В УСТНОЙ
ИЛИ ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ, ПРИНЯТИЕ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЕ
ОТВЕТОВ В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК"**

I. Общие положения

Предмет регулирования Положения

1. Положение ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» (далее - медицинская организация, мед.организация, организация) "Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее соответственно – Положение и услуга) определяет стандарт и порядок организации приема граждан, рассмотрения обращений и направления ответов по ним.

2. Положение распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, личные прием граждан (далее – обращения и/или прием), и не распространяются на взаимоотношения ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» и его сотрудников.

Круг заявителей

3. Заявителями на получение услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

Круг заявителей льготной категории

4. Правом на первоочередное обращение и получение услуги обладают:

- лица, имеющие такое право в соответствии с федеральным законодательством;
- инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды I и II групп;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;
- родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны.

Требования к порядку информирования о предоставлении
услуги

5. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ»:

693000, Российская Федерация, Сахалинская область, город Южно-Сахалинск, улица Пуркаева, 108 Б.

Адрес приемной ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» для самостоятельной передачи письменных обращений, а также личного приема:

693000, Российская Федерация, Сахалинская область, город Южно-Сахалинск, улица Пуркаева, 108 Б.

График работы приемной ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ»:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 17.00;

обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

6. Электронные обращения направляются заявителем на электронный адрес ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» dental_studio_sakh@mail.ru.

7. Обращение может направляться факсом по телефонному номеру: (4242) 22-01-22

8. Информирование граждан о предоставлении услуги, касающейся факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании организации, ответственного за его исполнение и т.п. осуществляет приемная ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ». По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, работа осуществляется ответственными за исполнение лицами.

Иная справочная информация: контактные телефоны должностных лиц ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ», почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений - предоставляется приемной ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ».

Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений граждан осуществляется:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 17.00;

обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

II. Стандарт предоставления услуги

Наименование услуги

1. Наименование услуги - организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный **законодательством** Российской Федерации срок.

Наименование Организации Предоставляющей услугу

2. Услуга предоставляется Обществом с ограниченной ответственностью «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ».

Описание результата предоставления услуги

3. Конечными результатами предоставления услуги являются:

- ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий орган, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

Срок предоставления услуги

4. Письменное и устное обращение подлежит обязательной регистрации в приемной ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» в течение (3) трех рабочих дней с момента поступления в приемную ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» в Журнал регистрации обращений граждан (далее – Журнал), с указанием входящего номера и даты поступления.

5. Письменное и устные обращение, поступившее в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ», рассматривается должностными лицами ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня его регистрации.

6. В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением письменного обращения, данный срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина и при необходимости организации, направившими обращение, о продлении срока рассмотрения.

7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ», направляется в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

8. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган, организацию или соответствующему должностному лицу, при необходимости, в указанных органах, организациях или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги

10. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги:

- Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ);

- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.07.2010) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 25.07.2011) "О персональных данных";

- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 06.04.2011) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

Исчерпывающий перечень документов, необходимых, в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги

11. Основанием для предоставления услуги является направленное в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.

12. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации (ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ»), в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество(последнее – при наличии) 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.

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

14. Обращение, поступившее в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

15. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в приеме документов, необходимых для предоставления
услуги

16. Обращение, поступившее в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ», подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении услуги

17. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

18. В предоставлении услуги может быть отказано, если:

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

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить руководству ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ». С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Руководство ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» в случае согласия с предложением исполнителя подписывает письмо в адрес гражданина);

- 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);

- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» либо его должностному лицу.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о предоставлении услуги и при получении
результата предоставления услуги

19. Срок ожидания заявителями при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 1 (одного) часа.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя
о предоставлении услуги, в том числе
в электронной форме

21. Срок регистрации запроса в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» с момента поступления - три дня.

Показатели доступности и качества услуги

22. При рассмотрении обращения в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» гражданин имеет право:

- получать услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления услуги;
- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- получать информацию в доступной форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», об организации (ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ»), об осуществляемой им медицинской деятельности;
- получать информацию в доступной форме о врачах, об уровне их образования и квалификации, в том числе информацию размещенную в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- получать услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также настоящим Положением, по выбору заявителя;
- представлять дополнительные документы и материалы 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 письменные принадлежности и бумагу для написания обращения (ручка, карандаш, бумага формата А4);
- заявитель, его законный представитель на основании письменного заявления имеет право получать, отражающие его состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в сроки установленные данным Положением;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 18 главы II Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

23. Должностное лицо ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ», ответственное за рассмотрение конкретного обращения:

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пункте 18](#) главы II Положения;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

24. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» являются:

- полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме

1. Предоставление услуги включает в себя следующие процедуры:
прием и регистрация обращения;
направление обращения на рассмотрение по подведомственности;
рассмотрение ответственным исполнителем обращения и принятие по нему решения;
направление ответа на обращение;

Прием и регистрация обращения

2. Поступающие в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» письменные обращения принимаются приемной ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ».

3. 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 руководством ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ».

При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением:

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 заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги 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 конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

на письма, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником приемной ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ».

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

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

4. Обращения в форме электронных сообщений (далее - Интернет-обращения) поступают в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» через электронную почту ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ».

5. Работа с Интернет-обращениями ведется в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения могут являться:

отсутствие адреса для ответа;

поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;

невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

7. Письменный ответ ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» на Интернет-обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, если при подаче обращения заявитель изъявил желание получить ответ в

письменном виде, если заявитель изъявил желание получить ответ в электронном виде, то он направляется по электронному адресу, указанному в обращении.

8. Регистрация письменных и устных обращений и Интернет-обращений граждан осуществляется работниками приемной ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в Журнал.

9. Работник приемной ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

10. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в Журнале делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

11. Повторными считаются обращения, поступившие в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

если со времени подачи первого обращения истек установленный [законодательством](#) Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

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

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в Журнале делается отметка "Повторное".

В Журнале фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

12. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор, например, Сидоров Б.В., два других автора (например, Петров А.А., Иванов В.В.), а также общее число авторов указывается в графе "Аннотация обращения". Такое обращение считается коллективным.

Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В графе "Ф.И.О." пишется: Сидоровы, Петровы. Если указаны инициалы членов семьи, то пишется: Сидоров И.И., фамилии других членов семьи указываются в графе "Аннотация обращения" (Сидорова М.М.). В Журнале делается отметка "Коллективное".

13. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

В Журнале в графе "Ф.И.О." делается запись "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю.

14. По результатам регистрации указанные обращения списываются в дело работником приемной ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ».

Графа "Адрес" журнала заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу Журнала.

Слова "город", "край", "дом", "корпус", "квартира" полностью писать не рекомендуется. Например, 244110, Московская область, г. Воскресенск, ул. Химиков, 14-2-34.

Необходимо также пользоваться сокращениями слов при обозначении адреса:

"п." - поселок;

"с." - село;

"ст." - станица;

"х." - хутор;

"ст-я" - станция;

"б-р" - бульвар;

"линия" - линия;

"наб." - набережная;

"пер." - переулок;

"пл." - площадь;

"пр-т" - проспект;

"пр-д" - проезд;

"туп." - тупик;

"мкр." - микрорайон;

"кварт." - квартал.

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

15. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле ставится соответствующая отметка, с указанием даты регистрации обращения в Журнале, регистрационного номера обращения, Ф.И.О. и должности лица, принявшего и зарегистрировавшего обращение. При этом срок занесения обращения в Журнал должен составлять не более 3 (трех) дней с момента принятия и регистрации обращения в приемной ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ».

Направление обращения на рассмотрение

16. Все обращения, поступившие в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ», подлежат обязательному рассмотрению.

17. Зарегистрированные обращения при необходимости докладываются руководству ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ».

Обращения, рассмотренные руководством ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ», передаются в приемную ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» для регистрации резолюции в Журнал и последующего направления обращения соответствующим должностным лицам.

18. Заявитель информируется приемной ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ», если его обращение было переадресовано в соответствии с настоящим Положением.

Рассмотрение ответственным должностным лицом обращения и принятие по нему решения

19. Подготовка проекта ответа гражданину осуществляется ответственным должностным лицом.

20. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнительных должностных лиц по конкретному обращению, после чего передается на подпись руководству ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ», являющегося ответственным исполнителем.

21. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

22. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному должностному лицу предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

23. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители (должностные лица).

24. Руководство ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» рассматривает обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: "Вручить немедленно" или "Срочно", рассматриваются руководством ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» незамедлительно.

25. В случае ошибочного направления обращения в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» работник, ответственный за делопроизводство, в срок до семи дней с даты регистрации обращения в ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» возвращает его по принадлежности.

26. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации и настоящим Положением.

27. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» и/или ответственными лицами запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

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

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

30. Ответы на первичные обращения подписывает руководство ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ».

31. Перед передачей писем на отправку работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

Направление ответа на обращение

32. Оформленные надлежащим образом ответы на обращения передаются для отправки адресатам.

33. Отправка ответов осуществляется через почтовую связь.

Организация личного приема граждан

34. Главный врач, а также генеральный директор ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» проводят личный прием граждан для рассмотрения обращений, а также аргументированных жалоб на ранее принятые решения должностных лиц организации.

Прием граждан осуществляется в кабинете главного врача или в кабинете генерального директора.

35. Личный прием граждан руководством ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» осуществляется в соответствии с графиком личного приема:

Главный врач Кумачков Дмитрий Александрович:
понедельник, среда, пятница - с 9.00 до 13.00

Генеральный директор Хамбо Вадим Енгинович:
вторник, четверг - с 9.00 до 13.00;

36. Организацию приема посетителей осуществляют работники приемной:

- обеспечение записи граждан на личный прием по их письменным и устным обращениям;
- своевременное уведомление граждан о проведении личного приема;
- получение информации о гражданах, планируемых на личный прием, и копий материалов имеющихся в деле обращения, не позднее 3-х рабочих дней до даты приема.

Проведение личного приема

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

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в Журнал.

38. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

39. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим Положением.

40. На обращениях, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка в Журнале. Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

41. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

IV. Формы контроля за исполнением Положения

1. Контроль за исполнением Положения 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.

2. Контроль за исполнением обращений 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.

3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководством ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ», определенного в качестве ответственного исполнителя.

4. Нарушения 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 ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

5. Должностные лица ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТАЦИИ И СЛОЖНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ» несут ответственность за решения и действия, принимаемые (осуществляемые) в процессе предоставления услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

БЛОК-СХЕМА АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

