



Общество с ограниченной ответственностью
« БЕЛИССИМО »

ИНН/КПП 5003106043/500301001
Россия, 142700, Московская область,
г. Видное, ул. 2-я Радиальная, д. 2
от _____ № _____

Телефон: 8(966)124-88-88
WhatsApp: 8(966)124-88-88
e-mail: belissi_mo@mail.ru

на № _____ от _____

ПРИКАЗ

«14» декабря 2022 г.

№ 19

«Об утверждении положения о

порядке рассмотрения обращений ООО «Белиссимо»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Белиссимо» (Приложение N° 1).
2. Ответственным за регистрацию обращений граждан, назначить администраторов смены.
3. Ответственным за информирование граждан об организации рассмотрений в ООО «Белиссимо» назначить старшего администратора

Генеральный директор

(Должность)



(Подпись)

Акопова Анна Генриховна

(Фамилия, Имя, Отчество)

Приложение № 1

к приказу № 19

ООО «Белиссимо»

от 14.12.2022г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Белиссимо»

I. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Белиссимо» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом № 59 от 01.01.2001г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками ООО «Белиссимо».

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в ООО «Белиссимо».

1.3. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ООО «Белиссимо», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.4. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

1.4.1. Письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

1.4.2. Необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора имущества, данных ему ответов и разъяснений.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. На информационных стендах клиники размещается график приема граждан административным аппаратом.

2.2. Порядок направления письменных обращений граждан. Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя генерального директора ООО «Белиссимо». Обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя генерального директора ООО «Белиссимо»: 5499102@mail.ru При самостоятельной передаче письменное обращение вручается администратору клиники.

2.3. Требования к документам, предоставляемым гражданином. В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача клиники, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Устные обращения граждан. При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы. Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом клиники.

2.5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.5.1. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

2.5.2. Ответы на обращения, содержащие требования потребителей в отношении ненадлежащего качества оказанных услуг, компенсации убытков, морального вреда подлежат рассмотрению в 10-дневный срок.

2.5.2. Обращения граждан, направленные в ООО «Белиссимо» органами государственной власти, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Белиссимо», направляется с сопроводительным письмом за подписью генерального директора клиники в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.5.4. При устном (личном) обращении гражданина в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов. Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим

в компетенцию ООО «Белиссимо». Информация об ответе фиксируется в журнале регистрации обращений граждан. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.5.5. В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию клиники, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая запись.

2.6. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

2.6.1. В письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

2.6.2. В обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Министерстве возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

2.6.3. 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);

2.6.4. Текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в клинику сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

2.6.5. 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);

2.6.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

III. Административные процедуры

3.1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

3.1.1. Регистрация обращений граждан;

3.1.2. Рассмотрение обращений граждан;

3.1.3. Подготовка ответов на обращения граждан;

3.1.4. Личный прием граждан;

3.1.5. Работа с обращениями, поступившими по телефонам клиники;

Регистрация обращений граждан.

3.2. Все поступившие обращения (письменные (в том числе поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте), устные и по телефону) подлежат обязательной регистрации администратором клиники в Журнале регистрации обращений граждан ООО «Белиссимо» в течение одного рабочего дня.

3.3. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.4. На обращениях проставляется входящий номер и дата регистрации. В случае повторного обращения в Журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка.

3.5. 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 регистрации обращений граждан делается запись «Анонимное».

3.6. Все обращения, поступившие в ООО «Белиссимо», за исключением анонимных обращений:

Подлежат обязательному рассмотрению.

3.7. Журнал регистрации обращений граждан включает следующие разделы:

3.7.1. номер по порядку;

3.7.2. дата обращения;

3.7.3. ФИО, принявшего обращение;

3.7.4. ФИО обратившегося, номер телефона;

3.7.5. ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;

3.7.6. Результат рассмотрения;

3.8. После регистрации все зарегистрированные обращения граждан передаются старшему администратору клиники.

Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.9. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации/первый рабочий день передаются на предварительное рассмотрение главному врачу клиники старшим администратором.

3.10. Старший администратор информирует гражданина по телефону о передаче обращения к рассмотрению руководством и о сроках рассмотрения обращения.

3.11. Генеральный директор в течение одного дня с момента получения обращения:

3.11.1. Изучает обращение (с материалами к обращению - при наличии)

3.11.2. Направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.12. В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено главному врачу со служебной запиской с соответствующим обоснованием.

3.13. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения. При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении. При рассмотрении обращения принимаются всевозможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении. В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в обращении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, обращение признается обоснованным.

Подготовка ответов на обращения граждан.

3.14. По результатам рассмотрения обращения гражданина, готовится ответ. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении обращения, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы). В случае признания обращения обоснованным, в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений. В случае, если обращение о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.15. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции, после чего передается на подпись главному врачу клиники.

3.16. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача (лица, его замещающего) исполнители. Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

3.17. 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 действующим законодательством.

3.18. Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

3.19. В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в ООО «Белиссимо» из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти, откуда поступило обращение.

3.20. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.21. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве ООО «Белиссимо» в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет. Организация личного приема граждан

3.22. Прием граждан по личным вопросам осуществляется генеральным директором клиники, в дни и часы, установленные в ООО «Белиссимо»

3.23. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

3.24. 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 Журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений. Работа с обращениями, поступившими по телефонам.

3.25. Ответ на телефонный звонок в клинику должен начинаться с наименования клиники, в которую поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчества сотрудника, принявшего звонок. Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса. Администратор, принявший обращение гражданина по телефону, принимает меры для решения вопроса в пределах своей компетенции. При невозможности решения вопроса администратором в пределах своей компетенции информация о поступившем обращении передается руководству клиники, о чем сообщается обратившемуся гражданину по телефону. На устные обращения граждан, принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию клиники.

3.26. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

3.27. По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

Генеральный директор
(Должность)



(Подпись)

Акопова Анна Генриховна
(Фамилия, Имя, Отчество)