

Приложение №1
УТВЕРЖДЕНО:
Приказом № 6
ООО «Прайммедика»
от «01» декабря 2015г.
Генеральный директор
Никоненко В.А.



Правила направления и рассмотрения обращений граждан в ООО «Прайммедика»

Обращения граждан могут быть направлены в ООО «Прайммедика» в письменной форме (почтовым отправлением, лично, посредством записи в журнал обращений граждан), в устной форме, по электронной почте или посредством обращения на сайте ООО «Прайммедика» в сети Интернет <https://chekhov.pro> в разделе «Оставить отзыв».

Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Обращения, в отношении которых действующими нормативными правовыми актами установлены иные порядок и сроки рассмотрения, рассматриваются в соответствии с данными нормативными правовыми актами. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в ООО «Прайммедика» в устной, письменной форме, в форме электронного документа, в том числе:

- доставленные гражданами лично в ООО «Прайммедика»;
- поступившие по почте/ электронной почте;
- направленные в электронном виде через официальный сайт, предусматривающие согласие гражданина на передачу, обработку и хранение персональных данных в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных»;
- принятые во время проведения личного приема граждан.

Порядок направления обращений граждан

Письменные обращения направляются по почтовому адресу на имя Генерального директора: 644029, Омская область, г. Омск, б-р А.Петухова, д. 1, пом. 2П.

Электронные обращения направляются по адресу электронной почты на имя директора: praimmedika@mail.ru

Электронные обращения могут направляться в адрес ООО «Прайммедика» путем заполнения специальной формы на Портале ООО «Прайммедика» в сети Интернет <https://chekhov.pro> в разделе «Оставить отзыв».

Письменные обращения могут быть переданы путем заполнения Журнала обращений граждан непосредственно по месту нахождения ООО «Прайммедика» по адресу: - 644029, Омская область, г. Омск, б-р А.Петухова, д. 1, пом. 2П.

Письменные обращения, поступившие через Журнал обращений граждан в течение суток должны быть переданы для регистрации в администрацию ООО «Прайммедика».

Устные обращения рассматриваются в ходе личного приема граждан директором ООО «Прайммедика» или главным врачом, в соответствии с графиком, размещенным на информационных стендах в помещении медицинского центра или на сайте ООО «Прайммедика» в сети Интернет.

Письменные обращения граждан

Гражданин в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), дату рождения, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Гражданин в своем обращении на сайте ООО «Прайммедика» в сети Интернет <https://chekhov.pro> в разделе «Оставить отзыв» указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), дату рождения, телефон, адрес электронной почты для направления ответа.

Поля, обязательные для заполнения помечены знаком *.

В поле «Текст обращения» необходимо излагать суть предложения, заявления или жалобы. Текст обращений, оставленных в разделе «Обратная связь», не публикуется на сайте, ответ на обращение направляется на указанный адрес электронной почты.

В отсутствие указанных в настоящем разделе персональных данных о заявителе, обращение признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

В адрес заявителя может быть направлено уведомление о ходе рассмотрения обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному при обращении.

Устные обращения граждан

При устном (личном) 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 директором или главным врачом в соответствии с графиком, размещенным на информационных стендах в медицинском центре или на сайте ООО «Прайммедика» в сети Интернет.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Сроки рассмотрения обращений граждан

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные, поступившие по электронной почте, направленные через раздел «Обратная связь» подлежат регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в ООО «Прайммедика».

Письменные обращения, поступившие в ООО «Прайммедика» в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок рассмотрения обращения не установлен действующими нормативными правовыми актами.

Устные (личные) обращения во время приема граждан регистрируются в Журнале учета личного приема граждан (далее - Журнал приема граждан) по форме, установленной ООО «Прайммедика».

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

В случае если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ООО «Прайммедика», гражданину дается разъяснение: куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале приема граждан делается соответствующая запись.

Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) 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;

б) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в ООО «Прайммедика» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

в) в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, управляющий (или по согласованию с ним сотрудник, назначенный ответственным за рассмотрение данного обращения) вправе 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 «Прайммедика»;

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

д) в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.

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