

Приложение №3
К приказу
ООО «ЛАБОРАТОРНЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ»
от 30.01.2017 г № 19-ОП

УТВЕРЖДАЮ
Заведующая КДЛ ООО
«ЛАБОРАТОРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»
И.Б.Крутящая

Положение о рассмотрении обращений граждан в ООО «Лабораторные технологии»

1. Общие положения

Предметом регулирования Положения о рассмотрении обращений граждан» (далее Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения поступивших в ООО «Лабораторные технологии» (далее – «ЛТ») устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее - обращение) – поступившее в «ЛТ» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) ответственное лицо – сотрудник «ЛТ», на которого трудовым договором, должностной инструкцией, либо распоряжением (приказом) заведующей КДЛ «ЛТ» возложены соответствующие функции или обязанности.

Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в «ЛТ» обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в рамках осуществления «ЛТ» публично-значимых функций в системе обязательного медицинского страхования.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в «ЛТ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информа-

ции, информационных технологиях и о защите информации»;

- законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений и жалоб

1. Сведения о месте нахождения «ЛТ», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте «ЛТ» в сети Интернет: www.labtech-rostov.ru.

2. Почтовый адрес «ЛТ»: 346735, Ростовская область, Аксайский район, п.Верхнетемерницкий, ул.Обсерваторная д.38

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму сотрудников «ЛТ»: (863) 218-80-61.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: labtech12@yandex.ru

3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 346735, Ростовская область, Аксайский район, п.Верхнетемерницкий, ул.Обсерваторная д.38.

Режим работы «ЛТ»:

Понедельник – Пятница: 8.00 – 16.00, без перерыва;

Суббота: 8.00 – 13.00, без перерыва;

Воскресенье: выходной день.

В случае изменений в режиме работы, информация заблаговременно доводится до сведения граждан.

4. На официальном сайте www.labtech-rostov.ru, информационных стендах, стойках регистратуры размещена следующая информация:

- место нахождения «ЛТ»;

- номера телефонов для справок, адрес электронной почты, адрес официального сайта «ЛТ»;

- настоящее Положение.

4. Срок рассмотрения обращений

Срок регистрации обращений с момента поступления – не более одного дня.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции «ЛТ», в срок до семи дней со дня их регистрации в «ЛТ» подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию кото-

рых входит решение поставленных в обращении граждан вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 (тридцать) дней со дня регистрации.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник «ЛТ», осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Требования к письменным обращениям граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является факт обращения гражданина.

Заявитель указывает:

- наименование «ЛТ», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения или жалобы;
- личную подпись и дату.

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.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в «ЛТ», подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения являются:

- не указана фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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 письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в «ЛТ», с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений и жалоб

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица «ЛТ» обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- принятие в пределах своей компетенции мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам «ЛТ» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в «ЛТ» являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями.

8. Личный прием граждан в «ЛТ»

Гражданин вправе обратиться в «ЛТ» с обращением в устной форме. Обращения в устной форме принимаются в «ЛТ» в ходе личного приема граждан заведующей КДЛ «ЛТ» и должностными лицами «ЛТ» в соответствии с графиком приема, утвержденным заведующей КДЛ «ЛТ»:

График приема:

- Заведующая КДЛ «ЛТ»:
- пятница с 14.00 до 16.00;
- Остальные должностные лица в часы работы «ЛТ» в пределах своей компетенции;

График личного приема граждан размещается на официальном сайте «ЛТ» и на информационном стенде «ЛТ».

В случае обращения гражданина в «ЛТ» по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи, приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание личного обращения гражданина заносится в «Журнал личного приема граждан». 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 производится запись в «Журнале личного приема граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в соответствии с Порядком работы с корреспонденцией и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию «ЛТ», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приема, учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме и хранение «Журнала личного приема граждан» осуществляются лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

«Журнал личного приема граждан» заполняется в ходе приема непосредственно лицом, осуществляющим прием.

«Журнал личного приема граждан» включает следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося лица;
- адрес для ответа;
- краткое содержание обращения;
- Ф.И.О. и должность лица, ведущего личный прием;
- решение, принятое по результатам личного обращения гражданина (устный ответ, дано разъяснение, принято обращение).

9. Работа с письменными обращениями граждан

Поступающие в «ЛТ» письменные обращения, в т.ч. на адрес электронной почты, принимаются и регистрируются в соответствии с утвержденным в «ЛТ» «Порядком работы с корреспонденцией».

При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в «ЛТ» одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Все обращения, поступившие в «ЛТ», подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные

выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица «ЛТ», а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в рамках его компетенции.

Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

По обращению, принятому к рассмотрению, принимается одно из следующих решений:

- о проведении проверки по изложенным гражданином фактам и принятии мер;
- о направлении в другие организации и учреждения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- о сообщении гражданину о прекращении переписки.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции «ЛТ», пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников «ЛТ», не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Ответ гражданину готовит исполнитель, назначенный резолюцией заведующей КДЛ «ЛТ».

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается причина отказа.

Ответы на обращения граждан подписывает заведующая КДЛ «ЛТ».

Подлинные документы возвращаются заявителю вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

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

Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за работу с корреспонденцией, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения или жалобы являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа;

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

11. Анализ обращений, поступивших в «ЛТ»

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, ежегодно осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в «ЛТ»:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

Ответственное лицо организует учет и анализ вопросов, и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

12. Организация контроля за исполнением настоящего Порядка

Контроль за рассмотрением обращений и жалоб 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.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, назначаемым приказом заведующей КДЛ «ЛТ».

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

На должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, возлагается личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в «ЛТ» обращений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Нарушение установленного Порядка, неправомерный отказ в приеме, нарушение сроков рассмотрения обращений, необъективное рассмотрение, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влечет в отношении виновных должностных лиц «ЛТ» ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль за выполнением настоящего Положения осуществляет заведующая КДЛ «ЛТ».