УТВЕРЖДАЮ:

Управляющий ИП

ООО «3-е поколение»

_____ В. Макаров

«___» _____202__г.

Положение

о порядке рассмотрения обращений, претензий граждан.

1. Общее положение

1.1.Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Гражданским кодексом РФ и Законом « О защите прав потребителей» ст31.

1.2. Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ООО «3-е поколение»(далее -клиника)

1.3.Настоящее Положение определяет рассмотрения обращений граждан в клинике и порядок контроля работы с обращениями граждан.

2. Основные термины, используемые в Положении

2.1. Обращение гражданина- должностному лицу клиники в письменной или устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба;

2.2 Предложение- рекомендация гражданина по совершенствованию клиники;

2.3.Заявление- просьба гражданина о содействии в реализации недостатках клиники, критика деятельности должностных лиц;

2.4 Жалоба-просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав , свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.5. Претензия – строгое правовое требование устранить конкретное нарушение, которое является обязательным шагом перед судом.

2.6.Должностное лицо- лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя клиники.

3. Права граждан при рассмотрении обращений, претензий

При рассмотрении обращения, претензии гражданин имеет право:

3.1.Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой (заявление в письменном виде) об их истребовании.

3.2. Знакомится с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, претензии если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении, претензии вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения (претензии) в организацию, в компетенции которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4.Обращаться в клинику с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению (претензии) гражданина.

3.5 Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, претензии.

4. Требования к письменному обращению, претензии граждан

4.1. Гражданин в своем письменном обращении, претензии в обязательном порядке указывает наименование организации и должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению, претензии необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

4.3. Обращение, претензия поступившие по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений, претензий.

4.4. Письменная претензия обязательно должна содержать ссылки на договоры, законы и четкие требования

5. Регистрация и рассмотрение письменного обращения, претензии

5.1. Все обращения, претензии граждан подлежат обязательной регистрации. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в « **Журнал регистрации письменных обращений, претензий граждан».**

5.2. Должностное лицо клиники дает письменный ответ по существу поставленных в обращении, претензии вопросов.

5.3. Должностное лицо, при получении письменного обращения, в котором содержаться нецензурные , либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица, вправе оставить обращение без ответа.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

5.5. В случае, если 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 приводились новые доводы, должностное лицо вправе прекратить переписку с гражданином.

5.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемых законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.7. 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 должностному лицу.

6. Сроки рассмотрения письменного обращения, претензии

6.1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу клиники, рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на **30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. Срок ответа клиники на претензию, согласно Закона РФ «О защите прав потребителей» составляет **10 календарных дней**

7. Личный прием граждан

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

7.2. В случае, если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Должностное лицо клиники, осуществляющее контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений:

1. Управляющий ИП/ Главный врач ООО «3-е поколение» - Макаров Николай Веньяминович

График приема граждан : Понедельник, Пятница с 9-00 до 12-00 (суббота, воскресенье – выходные дни)