

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Клиника красоты «СарБона»

1.1. Настоящее Положение определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ООО «Клиника красоты «СарБона»

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.4. К обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы физических и юридических лиц, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- сторонние организации;
- средства массовой информации.

1.5. Личную ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан несет заместитель главного врача по информации и информационным технологиям.

## II. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, регистрируются в день их поступления в журнале регистрации обращения граждан.

2.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает своею фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

При этом обращения, содержащие сообщения о готовящихся или совершенных противоправных деяниях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы.

2.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи не вскрытыми для отправления адресату.

2.4. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные при вскрытии документы подклеиваются).

Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.5. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления, регистрационный номер обращения и предварительный срок исполнения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера