

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «Бенефис-89»  
А.Ф. Илькеви

« 29 » \_\_\_\_\_ 2016 г.



## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Бенефис-89»

### 1. Основные положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений в ООО «Бенефис-89» (далее по тексту – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными и региональными законами, нормативно-правовыми актами органов местного самоуправления.

Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан (индивидуальных и коллективных обращений) должностными лицами ООО «Бенефис-89», а также ведения делопроизводства по ним.

1.2. Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

- обращение граждан и направленные в ООО «Бенефис-89» должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ООО «Бенефис-89»;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию и улучшению деятельности ООО «Бенефис-89»;
- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его или других лиц конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, о недостатках в работе и критика деятельности ООО «Бенефис-89» и должностных лиц;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц;
- ходатайство – вид обращения гражданина, общественной организации, депутата или должностного лица в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и свобод;
- коллективное обращение – обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;
- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя и выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

1.3. Форма обращения гражданами может быть выбрана самостоятельно.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме на электронный адрес: [eurodentsaratov@mail.ru](mailto:eurodentsaratov@mail.ru)
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в



указанных документах и материалах не содержится сведения, составляющие врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомлять о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

-обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Рассматриваются все обращения граждан по вопросам, находящимися в ведение ООО «Бенефис-89».

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется генеральным директором и заместителями генерального директора по поручению генерального директора.

1.7. При отсутствии работника (отпуск, больничный лист, командировка) обращения граждан с приложенными документами, должны быть немедленно переданы для рассмотрения обращения лицу, временно замещающему данного работника на основании приказа генерального директора.

1.8. Должностные лица, ведущие прием граждан или рассматривающие обращения граждан несут персональную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ:

- за утрату обращения граждан и приложенных документов к ним;

- за отказ от рассмотрения обращения граждан;

- за рассмотрение обращения граждан сверх сроков, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением;

- за разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в письменном обращении в ООО «Бенефис-89» или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

1.9. Учет обращений граждан, контроль за их рассмотрением и анализ поступивших обращений, осуществляет должностное лицо.

1.10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ООО «Бенефис-89» или к должностному лицу с критикой деятельности или в целях восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов своих и других лиц.

1.11. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц ООО «Бенефис-89» при рассмотрении обращения, по решению суда.

## **2. Письменная форма обращения граждан**

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, 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.

Обращение, поступившее в ООО «Бенефис-89» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин в праве приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.2. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ООО «Бенефис-89» в «Журнале регистрации письменных обращений граждан», который находится у администратора.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Бенефис-89» или должностного лица, направляется в течении семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на такое обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с их комплектацией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.3. Обращение, поступившее в ООО «Бенефис-89» или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Должностное лицо, рассматривающее обращение граждан:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у других должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой соответствующий орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.4. Письменное обращение рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного в п.2.3. настоящего Положения, генеральный директор, сотрудник, имеющий право первой подписи, либо лицо, временно исполняющее обязанности директора, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения, а также сократить срок рассмотрения обращения гражданина по своему усмотрению.



### **3. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

3.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ 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 орган в соответствии с его компетенцией.

3.2. Должностное лицо, рассматривающее обращение гражданина, при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение при условии если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, генеральный директор или должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения гражданина, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

### **4. Личный прием граждан**

4.1. Личный прием граждан ведется генеральным директором.

Предварительная запись на прием к главному врачу ведется администратором.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информацию, расположенную на информационных стендах в здании ООО «Бенефис-89» и на официальном сайте.

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

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

4.3. Содержание устного обращения заносится в «Журнал устных обращений 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 делается в журнале отметка. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

«Журнал устных обращений граждан» проверяется ежедневно генеральным директором и находится на стойке у администратора.



4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в «Журнале регистрации предложений, заявлений, жалоб и приема граждан», и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Бенефис-89», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

## **5. Требования к приему и регистрации обращения, направлению ответа на обращение.**

5.1. Все письменные обращения граждан (в том числе телеграммы, факсимильные обращения, электронная форма обращения и документы к ним) и приложенные к обращениям документы (далее по тексту - документы), связанные с их рассмотрением, адресованные генеральному директору, его заместителю, поступают администратору.

5.2. При приеме и первичной обработке документов:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты; проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту прилагается конверт;
- ошибочно (не по адресу) присланные документы возвращаются на почту не вскрытыми.

По выявленным нарушениям и недостаткам по поступившему документу составляется акт вскрытия почтовой корреспонденции и фиксации содержимого (далее по тексту – акт). Акт составляется лицом, которое занималось приемом и обработкой документа в следующих случаях:

- при вскрытии конвертов, в которых не обнаружилось письменного вложения документов;
- при вскрытии конвертов, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описи документов;
- при вскрытии конвертов, в которых обнаружались денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), подарки.

Акт составляется в двух экземплярах, подписывается лицом, которое занималось приемом документа и его обработкой. О несоответствии почтовой корреспонденции уведомляется генеральный директор или его заместитель, имеющий право первой подписи, либо лицо, временно исполняющее обязанности генерального директора, о чем делается отметка в акте. При этом, один экземпляр акта посылается отправителю (если имеется адресат), второй хранится в деле.

Получив конверт с предполагаемым документом: нестандартным по весу, размеру, форме; имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой; имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), лицо, занимающееся приемом и обработкой документов, должно не вскрывая конверт, сообщить об этом генеральному директору или заместителю, лицу имеющему право первой подписи, либо лицу, временно исполняющему обязанности генерального директора. Должностное лицо о вышеуказанном факте немедленно сообщает в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.3. После приема и первичной обработки, документы подлежат регистрации администратором, данные обратившихся граждан и содержание их обращений вносятся в



систему электронного делопроизводства и документооборота и присваивается номер входящей корреспонденции.

Обращение гражданина проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством РФ срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом. О повторности обращения делается отметка в виде буквы «П» на первой странице документа рядом с регистрационным номером входящей документации.

Обращения граждан, поступившие в электронном виде, распечатываются на бумажный носитель и регистрируются аналогично письменному обращению гражданина.

При регистрации обращений граждан, в которых не указана фамилия, направившего обращение и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в графе «Отправитель» делается запись «Анонимно», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю. Ответы на подобные обращения не делаются.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником общего отдела. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия обращения, в котором указаны: номер входящей корреспонденции, дата, ФИО и подпись получившего обращение должностного лица.

5.4. После регистрации обращений граждан работник передает документы генеральному директору.

Ответ на обращение граждан оформляется на фирменном бланке ООО «Бенефис-89».

Ответ на обращение граждан должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным (достоверность ссылки на нормативные акты) и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена. Если сроки рассмотрения продлены, то должны быть причины и окончательная дата рассмотрения обращения, по истечении которой будет дополнительно сообщено гражданину о проделанной работе и принятому решению.

В случае, если обращение одного и того же гражданина и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение для рассмотрения, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, о чем уведомляется обратившийся гражданин.

В случае, если обращение одного и того же гражданина и по тем же основаниям, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа гражданина, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется обратившийся гражданин.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

На письма, не содержащие конкретных предложений или просьб, в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, ответы не даются.

5.5. Ответы на обращение граждан подписываются генеральным директором, заместителем генерального директора, имеющего право первой подписи, главным врачом либо лицом, временно исполняющего обязанности главного врача.



Ответ на обращение граждан в любой форме (письменной, электронной) подлежит обязательной регистрации в системе электронного делопроизводства и документооборота.

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

Отправление письменных ответов на обращения граждан без регистрации не допускается.

В случае, если ответ гражданину был дан по телефону или при личной беседе и если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела, то должностное лицо – исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения.

5.6. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, могут храниться в номенклатурных делах заместителя генерального директора или передаваться для хранения генеральному директору.

**Неотъемлемой частью Положения является:**

- Журнал регистрации устных обращений граждан;
- «Журнал регистрации письменных обращений граждан»;