

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«СТОМ-ДАРТ-ПЛЮС»  
(ООО «СТОМ-ДАРТ-ПЛЮС»)**



Введено приказом № 75-од от 28.12.2020 г.

**ПОРЯДОК  
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
в ООО «Стом-Дарт-Плюс»**

г. Москва

2020 г.

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«СТОМ-ДАРТ-ПЛЮС»  
(ООО «СТОМ-ДАРТ-ПЛЮС»)**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор  
ООО «Стом-Дарт-Плюс»  
\_\_\_\_\_ Ю.А. Агапитова  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

Введено приказом № 75-од от 28.12.2020 г.

**ПОРЯДОК  
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
в ООО «Стом-Дарт-Плюс»**

**г. Москва**

**2020 г.**

## **1. Общие положения**

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в ООО «Стом-Дарт-Плюс» (далее – Порядок работы) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия ООО «Стом-Дарт-Плюс» с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по городу Москве, органами исполнительной власти города Москвы при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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 соответствии с его компетенцией.

## **2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

### **2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.**

2.1.1. Местонахождение ООО «Стом-Дарт-Плюс»: Почтовый адрес: 117556, г. Москва, Черноморский бульвар, д. 4, корп. 2, пом 1

Режим работы с понедельника по пятницу с 9:00 до 21:00, в субботу с 10.00 до 20.00.

Прием граждан в ООО «Стом-Дарт-Плюс» осуществляется вторник с с 15:00 до 16:00., четверг с 10:00 до 11:00.

Телефоны для устных обращений граждан: 8(495)07-07-300, 8(495)07-07-400

Адрес электронной почты : stom-dart@mail.ru

Официальный сайт: stom-dart.org

### **2.1.2. Информирование заявителей.**

Основные требования к информированию заявителей: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения. Информирование заявителей осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы клиники; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

На стойке регистраторов в доступном для обозрения месте размещен информационный стенд, содержащий следующую информацию:

Порядок работы;

тексты федеральных законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

образец заявления для обращения граждан в ООО «Стом-Дарт-Плюс»;

телефоны и график работы,

почтовый адрес,

адрес электронной почты;

график личного приема граждан.

### **2.1.3. Требования к форме и характеру взаимодействия специалистов по работе с обращениями с заявителями.**

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме. При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист по работе с обращениями подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок специалист по работе с обращениями называет фамилию, имя, отчество, должность.

## **2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.**

### **2.3. Общие требования к оформлению обращений.**

2.3.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование организации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы (рукописный текст должен быть написан разборчиво, в противном случае обращение не рассматривается);
- личную подпись заявителя;
- дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

2.3.2. Обращение, поступившее в ООО «Стом-Дарт-Плюс» в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком работы. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

## **2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан:**

2.4.1. Обращения, поступившие в ООО «Стом-Дарт-Плюс», рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в ООО «Стом-Дарт-Плюс» до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная главным врачом, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения. В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.4.3. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.4. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.5. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.6. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет генеральный директор, ответственный за работу с обращениями.

### **3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме**

#### **3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.**

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в ООО «Стом-Дарт-Плюс» письменного обращения ( в том числе в форме электронного документа).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3. Обращения с пометкой «лично» вскрываются генеральным директором ООО «Стом-Дарт-Плюс».

3.1.4. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых на электронную почту или официальный сайт клиники, необходимо обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.5. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.6. Письменные обращения, доставленные в ООО «Стом-Дарт-Плюс» автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются администратором-кассиром, который проводит работу с обращениями граждан. На обращении указываются: номер входящего документа в журнале, дата, количество листов, подпись лица, принявшего обращение, с расшифровкой, контактный телефон.

#### **3.2. Регистрация обращений.**

3.2.1. Все поступающие письменные обращения граждан регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан в течение 3-х дней с даты их поступления.

3.2.2. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в виде электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в Журнале регистрации обращений граждан, ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке в пределах календарного года.

3.2.4. В Журнал регистрации обращений граждан вносятся:

1. Номер порядковый записи
2. Дата поступления обращения;
3. Номер регистрации обращения и дата
4. ФИО специалиста, принявшего и зарегистрировавшего обращение
5. Код вида обращения П-предложение, З-заявление, Ж-жалоба
6. Код кратности обращения 1-первичное 2- повторное
7. Код способа обращения У-устное, П-письменное, Э-эл.почта
8. Фамилия, имя, отчество автора (последнее при наличии);
9. Адрес места жительства/регистрация заявителя, почтовый адрес автора (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания автора следует руководствоваться данными почтового штемпеля) Если почтовый адрес отсутствует, а указан только адрес электронной почты, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»
10. Данные документа, удостоверяющего личность/полномочия-при рассмотрении устного обращения при наличии
11. Адрес электронной почты(при наличии);
12. Пол, возрастная категория;
13. Код повода обращения

1-вопросы лекарственного обеспечения и обеспечения расходными материалами

2-санитарно-эпидемический режим

3-организация процесса оказания медицинских услуг(включая вопросы оснащенности медицинским оборудованием)

4-вопросы этики и деонтологии

5-материально-техническая оснащенность клиники(кроме указанных в 3 пункте)

6-вопросы возмещения ущерба, причиненного пациенту

7-прочие

В случае наличия нескольких причин в одном обращении код проставляется по каждой причине

14. Наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

15. Количество листов либо формат и объем электронного файла;

16. Заседание врачебной комиссии(номер протокола, дата)В случае рассмотрения врачебной комиссией

17. Код вида ответа на устное обращение

1- ответ дан в ходе приема

2-назначена дополнительная проверка

3-в ходе приема принято письменное обращение

18. Код вида ответа на письменное обращение

1- ответ направлен заявителю

2-ответ не направлен заявителю(в случае анонимности обращения)

19. Код вида ответа на устное обращение

1-ответ дан в ходе приема

2-назначена дополнительная проверка

3-в ходе приема принято письменное обращение

20. Дата ответа на обращение

21. ФИО, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения

22. В случае жалобы

1-жалоба обоснована

2- жалоба не обоснована

3.2.5. Если заявитель не указал своей фамилии, то в Журнал регистрации обращений граждан вносится запись «без подписи».

3.2.6. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

### **3.3. Направление обращений на рассмотрение.**

3.3.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является регистрация письменного обращения в Журнале регистрации обращений граждан.

3.3.2. Сотрудник по работе с обращениями граждан, в день регистрации обращений направляют их на рассмотрение руководству ООО «Стом-Дарт-Плюс» для принятия решения о направлении обращений на исполнение по компетенции, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.3. Поручение руководителя в виде резолюции должно содержать:

фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю, который возвращает его специалистам по работе с обращениями граждан вместе с ответом и материалами рассмотрения по окончании рассмотрения.

3.3.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. В случае если фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению, обращение остается без ответа

3.3.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

### **3.4. Рассмотрение обращений.**

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Работу по рассмотрению обращения выполняет Генеральный директор, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – и автору сопроводительного письма). Персональную ответственность за рассмотрение обращения несут генеральный директор, главный врач.

3.4.3. Генеральный директор при рассмотрении обращения:

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

- при необходимости назначает внеочередное собрание врачебной комиссии для проверки доводов заявителя, изложенных в обращении (при необходимости с участием заявителя).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме генерального директора или главного врача ООО «Стом-Дарт-Плюс» рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема или причина обращения, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами ООО «Стом-Дарт-Плюс», а заявление оформляется как исполненное.

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком работы.

3.4.7. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач, вправе принять решение о необоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. Автору обращения направляется сообщение о прекращении переписки.

### **3.5. Ответы на обращения.**

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для полного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

3.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до полного разрешения поднимаемых в нем вопросов.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям и авторам сопроводительных писем, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, подписываются генеральным директором.

3.5.10. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.5.11. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения от адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие \_\_\_\_\_ дата, рассмотрены».

3.5.12. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5.13. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.14. 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 почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.15. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать трех рабочих дней со дня его подписания.

### **3.6. Организация личного приема граждан генеральным директором, главным врачом**

3.6.1. Личный прием граждан, осуществляется согласно графика приема граждан генеральным директором, главным врачом ООО «Стом-Дарт-Плюс». Прием граждан в ООО «Стом-Дарт» осуществляется вторник с 15:00 до 16:00, четверг с 10:00 до 11:00. Информация о графике приема граждан главным врачом и о порядке предварительной записи на личный прием размещается на информационном стенде на рецепшене и на официальном сайте в сети «Интернет» ООО «Стом-Дарт-Плюс». Телефон для записи на личный прием к генеральному директору и главному врачу: 8(495)07-07-300, 8(495)07-07-400

3.6.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя.

3.6.3. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.4. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, контактный телефон, и краткое содержание устного обращения регистрируются в Журнале регистрации личного приема граждан.

3.6.5. Во время приема гражданин может оставить письменное обращение. Обращение передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком работы.

3.6.6. Администратор-кассир осуществляет запись граждан на личный прием в «Журнале регистрации приема граждан» генеральным директором и главным врачом в соответствии с графиком приема.

3.6.7. При регистрации устного запроса информации и (или) записи на личный прием устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя. В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя. Подобранные материалы и документы администратором-кассиром передаются руководителю.

3.6.8. Право использования заявителем собственной аудио- и ( или ) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», кроме того, при принятии генеральным директором, главным врачом решения о возможности проведения заявителем аудио- и (или) видеозаписи необходимо учитывать невозможность ограничения ее распространения и гарантировать ее достоверность.

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

3.6.10. По окончании личного приема заявителя генеральный директор, главный врач, вносит в Журнал регистрации личного приема граждан:

1. № порядковый приема
2. Дата личного приема
3. Время начала личного приема заявителя
4. Время окончания личного приема заявителя
5. ФИО заявителя
6. Содержание устного обращения
7. Содержание принятого решения, в том числе содержание устного ответа, данного заявителю
8. Содержание (в ходе личного приема) письменного обращения (при необходимости)
9. ФИО проводившего прием
10. Примечания

3.6.11. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.12. По окончании личного приема заявителя главный врач, вносит в Карточку личного приема: - содержание устного обращения; - содержание принятого решения, в том числе содержание устного



ответа, данного заявителю; - проставляет в Карточке время окончания личного приема заявителя; - отмечает принятие в ходе личного приема письменного обращения; - указывает свою фамилию, инициалы.

3.6.13. К Карточке прикрепляется копия письменного ответа заявителю по результатам проведенного личного приема.

### **3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан**

3.7.1. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после их рассмотрения. Рассмотренное письменное обращение с поручением и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал.

3.7.2. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются и хранятся в папках согласно нумерации. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность. В случае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов они подшиваются к первому обращению.

3.7.3. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

### **4. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

4.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и настоящим Положением, возлагается на генерального директора клиники.

4.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан 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 граждан.

4.3. Ежеквартально во второй декаде последнего месяца генеральному директору клиники лицом, ответственным за работу с обращениями пациентов — администраторами-кассирами предоставляется отчет о количестве, форме, содержании обращений и ответов на них.

4.4. Специалисты, работающие с обращениями граждан - администраторы-кассиры, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.5. Сотрудники Клиники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений и личный прием граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

4.6. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.