ОКС стоматологический центр

Общество с ограниченной ответственностью «Ортодонтический центр»
Тольятти, Автозаводское шоссе, 11, стр. 1
8 (8482) 46-12-12 · service@dental-okc.ru

«Утверждаю»
Исполнительный директор
ООО «Ортодонтический центр»
Якобсон В.В.

_____

Приложение №1
к приказу № 16 от «30» августа 2026 г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

г. Тольятти, 2026г

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок приёма, регистрации, рассмотрения и контроля исполнения обращений граждан, поступающих в медицинскую организацию.
1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказом Минздрава России от 31.12.2020 г. № 834н «Об утверждении номенклатуры дел организаций здравоохранения» и ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Делопроизводство и архивное дело. Требования к оформлению документов».

1.3. Настоящее Положение распространяется на все структурные подразделения медицинской организации и является обязательным для исполнения всеми работниками.

2. Порядок регистрации обращений

2.1. Все обращения, поступившие в медицинскую организацию лично, по почте, электронной почте, через интернет-приёмную или через государственные информационные системы, подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации входящей корреспонденции.

2.2. Регистрация производится в день поступления обращения с присвоением регистрационного номера, указанием даты поступления, Ф.И.О. заявителя, контактных данных и краткого содержания обращения.

2.3. Ответственным за ведение Журнала назначается приказом руководителя медицинской организации определённое должностное лицо.

2.4. Обращения, содержащие вопросы, не относящиеся к компетенции медицинской организации, направляются по принадлежности в течение 5 дней со дня регистрации.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Руководитель медицинской организации или уполномоченное лицо резолюцией определяет исполнителя, срок и порядок рассмотрения обращения.
3.2. Рассмотрение обращения осуществляется в срок до 30 дней со дня регистрации, если иное не установлено законодательством.

3.3. При необходимости запроса дополнительной информации исполнитель уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения на основании п. 3 ст. 12 Федерального закона № 59-ФЗ.
3.4. Результаты рассмотрения оформляются письменно в виде ответа заявителю (в бумажной или электронной форме) за подписью руководителя медицинской организации.

4. Контроль исполнения

4.1. Контроль за соблюдением сроков и качеством рассмотрения обращений осуществляется лицом, ответственным за делопроизводство.
4.2. Сведения о ходе исполнения обращений вносятся в Журнал контроля исполнения обращений.
4.3. По результатам квартала ответственный представляет руководителю сводный отчёт о рассмотренных обращениях.

5. Ответственность

5.1. Должностные лица, допустившие нарушение установленного порядка рассмотрения обращений, несут ответственность в соответствии с трудовым законодательством и внутренними локальными актами медицинской организации.
5.2. Контроль за исполнением Положения возлагается на руководителя медицинской организации.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения руководителем медицинской организации.

6.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом руководителя медицинской организации.