

Утверждено приказом
Генерального директора
ООО «Дент-ИСТ»
Исаева Александра Валерьевича



**Инструкция
по работе с обращениями граждан в ООО «Дент-ИСТ»**

I. Общие положения

1. Инструкция по работе с обращениями граждан в ООО «Дент-ИСТ» (далее - Инструкция) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в организации.
2. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан поступающие в организацию в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, информационным системам общего пользования (далее - обращения).
3. Настоящая Инструкция составлена с учетом положений Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей".
4. Сотрудники, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.
5. Сотрудники, осуществляющие рассмотрение обращений обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.
6. Все поступившие Обращения, кроме исключений указанных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" подлежат обязательному рассмотрению.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 115407, Москва, ул.Судостроительная, д.40
2. Режим работы организации:
понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота - с 9.00 до 20.00; воскресенье - с 10.00 до 20.00
3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте организации (далее - официальный сайт) dent-ist.ru
4. Обращения также могут поступать по телефону организации 8(499) 110-99-96 указанному также на официальном сайте организации.
5. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в зоне ресепшн/регистратуры, а также на официальном сайте.

III. Прием и регистрация обращения

1. Поступающие письменные обращения принимаются администратором или другим уполномоченным работником организации. На обращении, по умолчанию в верхнем левом углу документа, в обязательном порядке ставится **отметка о принятии, содержащая:** дату получения обращения, номер регистрации обращения в журнале входящей корреспонденции, подпись принявшего сотрудника.

2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес и/или E-mail, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

4. При получении обращений в запечатанных конвертах направленных почтой России или курьерской доставкой работник организации расписывается в получении письма. Далее вскрывает конверт и наносит на него отметку о регистрации обращения, регистрирует письмо в журнале входящей корреспонденции.

5. По выявленным нарушениям и недостаткам сотрудниками составляются акты на письма:

а) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

б) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя, тремя сотрудниками Организации.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними в Отдел по работе с обращениями граждан либо сотруднику выполняющему эту функцию.

6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма сотрудниками организации возвращаются на почту невскрытыми.

7. При регистрации обращений **Обязательно(!)** проверяется наличие/отсутствие указанных автором вложений и приложений.

8. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в журнале входящей корреспонденции делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

9. При поступлении нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа - регистрируется только одно из обращений, при этом в журнале входящей корреспонденции делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

10. Повторными считаются обращения, поступившие в организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в том числе если гражданин не удовлетворен ранее данным ему ответом по первоначальному заявлению.

11. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

12. Поступившие письменные обращения без исключений докладываются руководителю организации для принятия решений о форме их рассмотрения в зависимости от содержания.

13. При обращении пациента с жалобой на проведенное лечение в клинике, сотрудникам получившим обращение запрещено принимать самостоятельно решение о переделке работы по гарантии или выплате компенсации за некачественно оказанную услугу.

14. Сотрудникам, получающим претензию или жалобу **категорически запрещено** высказывать свое личное мнение по поводу претензий заявителя. Подтверждать или отрицать мнение пациента не допускается.

IV. Организация рассмотрения обращений

1. Руководитель организации знакомится с содержанием обращений, по мере их поступления, и принимает решения о способе их рассмотрения.

2. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

3. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу кого либо из сотрудников организации, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Данное решение уполномоченный сотрудник организации оформляет в виде служебной записки руководителю организации и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

6. 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 по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение.

8. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем организации предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения. Сотрудники имеющие отношение к рассматриваемому обращению по требованию руководителя организации предоставляют объяснительные и служебные записки.

9. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись руководителю организации.

10. Общий срок рассмотрения обращений по существу определяется в соответствии с Законом и составляет 30 дней. В исключительных случаях, руководитель организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10.1. При этом нужно учитывать, что обращения содержащие требования потребителя в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» подлежат удовлетворению в **десятидневный срок** со дня их предъявления. Таким образом, все претензии и жалобы по качеству оказанных услуг должны быть рассмотрены ориентировочно в семидневный срок или ранее.

11. Решения по обращениям о возврате авансовых денежных средств принимаются руководителем организации после получения подтверждения от бухгалтерии о корректности суммы аванса подлежащей возврату. В случае если сумма, запрашиваемая к возврату, указана заявителем некорректно проводится сверка платежей с заявителем и после уточнения суммы производится возврат.

12. Если обращение содержит благодарности и положительные оценки и отзывы в адрес работников организации, то руководитель имеет право объявить такому сотруднику или трудовому коллективу благодарность и направить благодарственное письмо заявителю.

13. В случае, если в результате рассмотрения обращения установлен факт нарушения кем-либо из работников трудовых обязанностей, то в отношении лиц допустивших указанные нарушения могут быть

применены меры дисциплинарного наказания (замечание, выговор, увольнение). Руководитель организации по собственному усмотрению может уведомить заявителя о примененных мерах дисциплинарной ответственности.

14. Если обращение содержит жалобы по качеству оказанных медицинских услуг, то окончательный ответ предоставляется только после проведения заседания врачебной комиссии медицинской организации. Ответ на обращение должен быть составлен с учетом полученных выводов врачебной комиссии.

15. В случае, если обращение содержит претензии к организации, то окончательный ответ предоставляется с учетом точки зрения юриста о возможных рисках по сложившейся спорной ситуации.

V. Порядок направления ответа на обращение

1. Ответ на обращение направляется заявителю способом, указанным в обращении. Если конкретный способ направления ответа не указан заявителем, предпочтение отдается отправке ответа почтой России либо иным доступным способом (на достоверно известный E-mail заявителя либо путем отправки сообщения посредством мессенджера доступного по номеру телефона заявителя).

2. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину лично по описи или заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

VI. Порядок завершения работы с обращением

1. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с закондательством Российской Федерации.

2. Подлинники обращений, поступивших в организацию на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним могут передаваться на хранение совместно с личным кейсом клиента (содержащим медицинскую документацию) либо сразу по завершении работы с обращением передаются в архив.