

УТВЕЖДАЮ
Директор ООО «Визит»
Филиппова Е.В.
10 февраля 2019 г.

Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Визит»

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в ООО «Визит» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в ООО «Визит» регламентируется следующими нормативными правовыми актами.

1. Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
2. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
3. Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
4. Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

5. Закон Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
6. Закон Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
7. Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

Сведения о месте нахождения ООО «Визит», почтовом адресе, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ООО «Визит» в сети Интернет:

ООО «Визит»: 443068, г. Самара, пр. Масленникова 9, 8(846)3346653

На официальном сайте ООО «Визит», в средствах массовой информации должна быть размещена следующая информация: место нахождения ООО «Визит»; номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта ООО «Визит»;

В холле организации ООО «Визит» располагается стенд, содержащий информацию об организации.

4. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений в ООО «Визит» с момента поступления не более одного дня.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ООО «Визит» подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Срок рассмотрения письменных обращений граждан тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

При обращении гражданина по телефону или устно сотрудник организации дает ответ либо, если это выходит за рамки его компетенции, предлагает обратиться письменно.

5. Основания для рассмотрения обращения граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное в письменном виде по почте или факсу в ООО «Визит», электронной почтой в ООО «Визит», лично в ООО «Визит», по телефону.

В обращении заявитель указывает наименование ООО «Визит» и фамилию должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, либо почтовый адрес, дату и подпись.

6. Основания для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом.

7. Порядок регистрации поступивших обращений

Поступившие обращения регистрируются в журнале обращений, где указывается дата, ФИО гражданина, форма подачи обращения, ФИО должностного лица, принявшего обращение, ответ на обращение, дата ответа на обращение.