

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «АИС+»  
Е. А. Арутюнова



Приложение 1  
к приказу ООО «АИС+»  
от 11 мая 2022 года № 4

### порядок работы с обращениями граждан в ООО «АИС+»

Настоящий порядок устанавливает правила регистрации и рассмотрения граждан в ООО «АИС+», принятия по ним решений и направления отчета заявителю.

Заявитель может обращаться в учреждение лично или направлять обращения по почте в электронном виде.

Письменное обращение граждан, в том числе в электронном виде должно содержать:

- Ф.И.О. руководителя учреждения или другого должностного лица;
- Ф.И.О. заявителя, почтовый или электронный адрес, на который должен быть отправлен ответ;
- суть обращения;
- личную подпись заявителя, за исключением обращений в электронном виде;
- дату обращения.

4. К обращению заявитель вправе приложить необходимые для рассмотрения материалы и их копии.

5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

6. При приеме обращения гражданина по его требованию на втором экземпляре обращения или копии обращения, которые остаются у заявителя ставится отметка о принятии обращения с указанием Ф.И.О. лица, принявшего обращение и даты.

7. Письменные обращения, поступившие в электронном виде, переносятся на бумажный носитель с проставлением на них даты поступления. Заявителю на адрес электронной почты направляется уведомление о том, что данное обращение зарегистрировано (указывается дата регистрации) и будет рассмотрено в течение 30 дней с момента регистрации.

8. Регистрация обращений граждан осуществляется путем внесения данных в «Журнал регистрации обращений граждан»

9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и его почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не направляется на рассмотрение, ответ на него не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение

11. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней с момента регистрации. В исключительных случаях директор клиники имеет право продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения заявителя.

12. Ответы на письменные обращения граждан подписываются директором в ООО «АИС+». Подписанные ответы регистрируются и отправляются заявителю.

Материалы рассмотрения обращений граждан вместе с копией ответа заявителю формируются в дела и хранятся в соответствии с установленными сроками.

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «АИС+»  
Е. А. Арутюнова



Приложение 2  
к приказу ООО «АИС+»  
от 11 мая 2022 года № 4

личного приема граждан генеральным директором ООО «АИС+»

Личный прием граждан ведет генеральный директор ООО «АИС+»

Личный прием граждан ведется в соответствии с утвержденным графиком: каждый вторник с 15.00 до 17.00.

Запись граждан на личный прием осуществляется лицом, ответственным за регистрацию обращений.

Посетитель, пришедший на личный прием, предоставляет документ, удостоверяющий личность.

Содержание устного обращения заносится в «Журнал регистрации личного приема граждан».

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема с согласия заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с приложением 1 данного приказа.

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