ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Медицинский центр «Эскулап»
(ООО «МЦ «Эскулап»)
301840, Тульская обл., г. Ефремов, ул. Свердлова, д. 103, ИНН 7113502974, ОГРН 1127154021598

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ООО «МЦ «Эскулап»
от 01.07.2025г. № 02-мц
/Желтов А.Н.
М.П.

Положение о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в ООО «МЦ «Эскулап»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, в ООО «МЦ «Эскулап» (далее - медицинская организация).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. « 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Приказом Минздрава России от 28.07.2015г. № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации».

1.3. Работники медицинской организации, 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, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.4. Делопроизводство по обращениям осуществляется директором медицинского центра, юрисконсультом и администраторами-кассирами.

1.5. Работники медицинской организации, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером

направляются по почтовому адресу медицинской организации: Тульская область, город Ефремов, улица Свердлова, дом 103, кабинет 2.

2.2. Адрес медицинской организации для самостоятельной подачи письменных обращений: Тульская область, город Ефремов, улица Свердлова, дом 103, в кабинете № 2 либо в регистратуре (Второй этаж).

- режим приема обращений: с 08 часов 00 мин. по 18 часов 00 мин., без перерыва на обед, ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: https://esculap71.ru/ - Блок Обратная связь.

2.4. Обращения также могут поступать по телефонам горячей линии, доверия, информация о работе которых могут размещаться на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.5. Порядок приема обращений граждан и график личного приема граждан размещаются на информационных стендах и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Прием и регистрация обращения

3.1. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, уполномоченным работником медицинской организации:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) сортируются ответы на запросы по обращениям.

3.2. На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная запись в журнале регистрации обращений граждан.

4. Организация рассмотрения обращений

4.1. Уполномоченные на рассмотрение обращений работники проверяют наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения, просматривая его электронный образ, и приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

4.2. 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.

4.3. В случае если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня его регистрации в медицинской организации обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.4. В случае если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо

оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников медицинской организации, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.5. Письменное обращение, поступившее в медицинскую организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.6. В случае необходимости рассматривающие обращение работники могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается директором медицинской организации.

4.7. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись директору медицинской организации. После подписания ответа на обращение он передается для последующей отправки адресатам почтой.

4.8. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения директором медицинской организации ставится личная подпись, делается надпись "В дело" и указывается дата.

4.9. 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 законодательством Российской Федерации.

5. Организация личного приема

5.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям медицинской организации, осуществляется директором и главным врачом медицинской организации в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым директором медицинской организации.

5.2. Организацию личного приема граждан осуществляет директор и главный врач медицинской организации путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководителем медицинской организации;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от уполномоченных лиц медицинской организации, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, необходимых материалов к приему (краткой справки по обращению с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема.

5.5. Работники, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а

также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

5.6. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации обращений граждан (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

5.7. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с разд. 4 настоящего Положения.

5.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Анализ обращений

6.1. Должностные лица медицинской организации обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений;

б) количество и характер решений, принятых по обращениям медицинской организацией в пределах ее полномочий;

в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляла медицинская организация.

6.2. Должностные лица медицинской организации на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере охраны здоровья граждан.

6.3. Уполномоченный работник медицинской организации по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад директору медицинской организации.