

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«КЛИНИКА ЕК»**

ИНН 6500012284/КПП 650001001/ОГРН 1236500004916
Адрес: 693004, г. Южно-Сахалинск, Больничная, д. 51, оф. 46-49

ПРИКАЗ № 3

от 05.01.2026 года.

**Об утверждении
« Положения об организации работы
с обращениями граждан»
в ООО «КЛИНИКА ЕК» с 05.01.26 года**

Во исполнение Конституции Российской Федерации, Федеральных законов от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иных нормативно-правовыми актами Российской Федерации,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить в ООО «КЛИНИКА ЕК» «Положение об организации работы с обращениями граждан» с 05.01.2026 года - согласно приложению №1.

Генеральный Директор

Козинцова Е.Ю.

Приложение № 1
к Приказу № 3
от 05.01.2026 г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг.

1.2. Положение определяет регламент работы с обращениями граждан в ООО «КЛИНИКА ЕК» правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, подготовки ответов на письменные обращения (в т. ч. поступившие в электронной форме), хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на жалобы и обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи.

1.4. В случае участия в работе с обращением гражданина созданной в ООО «КЛИНИКА ЕК» врачебной комиссии надлежит также руководствоваться действующим в организации Положением о врачебной комиссии.

1.5. Основные понятия, используемые в Положении:

1.5.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина ООО «КЛИНИКА ЕК».

1.5.2. Предложение – обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности ООО «КЛИНИКА ЕК».

1.5.3. Заявление – обращение, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи.

1.5.4. Жалоба – обращение, содержащее критику работы ООО «КЛИНИКА ЕК» и/ или просьбу о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов (а равно прав свобод и законных интересов других лиц, в отношении которых гражданин выступает законным представителем).

1.5.5. Письменное обращение – обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в ООО «КЛИНИКА ЕК» на бумажном носителе, либо посредством электронных средств связи (электронная почта, сайт).

1.5.6. Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в Журнале регистраций обращений граждан (приложение № 1 к данному положению), (в том числе во время личного приема граждан главным врачом ООО «КЛИНИКА ЕК»).

1.5.7. Личный прием граждан – прием граждан главным врачом ООО «КЛИНИКА ЕК» или уполномоченным им лицом, согласно утвержденному графику.

1.5.8. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

1.5.9. Обращение по телефону - обращение гражданина, изложенное в устной форме с использованием телефонных средств связи.

1.5.10. Обращения граждан, поступившие посредством электронных средств связи (социальные сети, инстаграм*, ватсап и др. в разделе «вопрос ответ», «отзыв»), изложенные в письменной форме (без требований к письменному обращению).

* - Признан экстремистской организацией и запрещен на территории РФ.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной, письменной форме, обращение по телефону или в других формах - при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований.

2.2. Требования к письменному обращению:

2.2.1. Письменное обращение направляется на имя главного врача медицинского учреждения, должно содержать сведения о лице, его подавшем – фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон (по желанию).

2.2.2. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.

2.2.3. Обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом – доверенность, законный представитель несовершеннолетнего и т.п.).

2.2.4. В случае если обращение подается посредством электронных средств связи (факс, электронная почта сайт), оно должно удовлетворять требованиям, изложенным в пунктах 2.2.1-2.2.3 настоящего Положения.

2.3. Требования к устному обращению:

2.3.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема граждан - главным врачом ООО «КЛИНИКА ЕК» или уполномоченным им лицом.

2.3.2. Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается, для внесения данной информации в Журнал регистрации обращений пациентов.

2.3.3. В случае если во время личного приема от гражданина поступает письменное обращение и/или материалы, они подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений пациентов и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений.

2.4. Требования к обращению, принятым по телефону.

2.4.1. Ответы на устные обращения, принятые по телефону даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ООО «КЛИНИКА ЕК».

2.4.2. Информация об ответе фиксируется в Журнале обращения граждан.

2.4.3. Ответ на телефонный звонок в ООО «КЛИНИКА ЕК» должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения, в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок.

2.5. Требование к обращениям, отправленным через социальные сети (телеграм, одноклассники и др.источники).

2.5.1. Обращения граждан, поступившие через социальные сети - в разделе «вопрос-ответ», «отзыв», не являются официальными обращениями, но требуют регистрации в Журнале обращений граждан и обязательного рассмотрения.

2.5.1. Результаты рассмотрения обращений граждан, поступившие через социальные сети - предоставляются в форме «вопрос» - «ответ», с публичным размещением.

2.6. Обращения, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции делается запись «Анонимное».

2.7. При рассмотрении его обращения гражданин имеет следующие права:

2.7.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.7.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну, право доступа к которой у данного гражданина отсутствует.

2.7.3. Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.7.4. Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

2.7.5. Обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.8. ООО «КЛИНИКА ЕК» гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Учреждением устанавливается срок рассмотрения обращений граждан, поступивших на сайт Учреждения в разделе «вопрос-ответ», «отзыв», – пять дней со дня поступления обращения.

2.9. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

3. Регистрация обращений

3.1. Все поступающие в ООО «КЛИНИКА ЕК» письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в Журнале регистрации обращений пациентов лицом, уполномоченным на то приказом главного врача, в день поступления.

3.2. В Журнале регистрации обращений пациентов указываются:

3.2.1. Ф. И. О. гражданина, подавшего обращение.

3.2.2. Адрес гражданина, подавшего обращение, и другие контактные данные (при их наличии).

3.2.3. Дата поступления обращения.

3.2.4. Краткое содержание обращения (документов).

3.2.5. Результат рассмотрения.

3.2.6. Дата отправки (передачи) гражданину ответа на обращение.

3.2.7. Способ передачи ответа.

3.2.8. Лицо, подготовившее ответ на обращение (Ф. И. О. и должность лица, ответственного за рассмотрение).

3.3. В случае обнаружения отсутствия указанного в тексте обращения приложения об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

3.4. В случае приложения к обращению оригинала документа вместо копии или копии вместо оригинала, при расхождении этого факта с данными, указанными в тексте обращения, об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

3.5. Если обращение гражданина передано в ООО «КЛИНИКА ЕК» в порядке исполнения государственной функции или переслано в ином порядке, то в Журнал регистрации дополнительно вносятся исходящий (регистрационный) номер и дата, отметка о форме и сроке исполнения.

3.6. При повторном обращении документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные обращения ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя.

3.7. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько обращений по разным вопросам, каждое из них регистрируется и рассматривается самостоятельно.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Каждое письменное обращение передается главному врачу ООО «КЛИНИКА ЕК» для предварительного рассмотрения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

4.2. По каждому обращению главный врач не позднее, чем в двухдневный срок принимает одно из следующих решений:

4.2.1. Принять обращение к рассмотрению и передать его в работу лицу, ответственному за работу с обращениями пациентов, либо иному уполномоченному главным врачом лицу.

4.2.2. Оставить обращение без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

4.3. Не допускается направление обращения для дальнейшего рассмотрения тому должностному лицу, на действие которого гражданин приносит жалобу.

4.4. При рассмотрении обращения уполномоченное лицо обязано:

4.4.1. Внимательно разобраться в сути вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса.

4.4.2. Принять обоснованное решение по обращению.

4.4.3. Сообщить заявителю в письменной форме о решении, принятом по его обращению, с необходимым обоснованием.

4.4.4. В случае необходимости разъяснить порядок обжалования решения.

4.4.5. Обеспечить контроль за своевременным и правильным исполнением принятого по результатам обращения решения.

4.5. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке клиники подписывается уполномоченным лицом, регистрируется и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.6. При наличии в тексте обращения контактного телефона гражданин уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать его лично, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в удобное для него время в пределах часов работы ООО «КЛИНИКА ЕК». При неявке гражданина за ответом либо при его отказе явиться за ним, ответ на обращение направляется ему по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений граждан.

4.7. Срок рассмотрения обращения, установленный в соответствии со статьей 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» – 10 календарных дней со дня его поступления.

4.8. В случае необходимости проведения медицинской экспертизы или наличия иных факторов, делающих невозможным ответ по существу в установленный срок, заявителю направляется ответ с указанием сроков подготовки ответа по существу и обоснования отложения решения его вопроса.

5. Особенности рассмотрения письменных обращений, поступивших в электронной форме

5.1. Письменные обращения в электронной форме могут быть поданы двумя способами – посредством электронного сообщения, либо путем направления письменного обращения со всеми необходимыми данными на электронный адрес ООО «КЛИНИКА ЕК».

5.2. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений применяется специализированное программное обеспечение на сайте ООО «КЛИНИКА ЕК» предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. В случае не заполнения указанных реквизитов система программными средствами информирует заявителя о невозможности принять его обращение.

5.3. При направлении письменного обращения на электронный адрес ООО «КЛИНИКА ЕК» оно оформляется в порядке, установленном для письменных обращений.

5.4. Лицо, ответственное за регистрацию обращений, поступивших в электронной форме, обязано внести полученное обращение в Журнал регистрации в день его поступления.

5.5. В случае если в обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отправляется уведомление о регистрации обращения.

5.6. Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется, как с письменным обращением.

5.7. Ответ на обращение, представленное в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Особенности рассмотрения устных обращений

6.1. Устные обращения могут быть сделаны во время личного приема главного врача ООО «КЛИНИКА ЕК» или другого уполномоченного лица.

6.2. График личного приема утверждается руководством ООО «КЛИНИКА ЕК».

6.3. Личный прием граждан проводится в порядке очередности по предварительной записи на личный прием.

6.4. Устное обращение должно быть сделано с учетом требований, изложенных в пункте 2.3 настоящего Положения.

6.5. Регистрацию устного обращения осуществляет лицо, ведущее личный прием, в момент обращения.

6.6. Устные обращения главный врач ООО «КЛИНИКА ЕК» или уполномоченное им лицо, ведущее личный прием, старается рассмотреть на месте. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

6.7. Если обращение требует детального изучения и/ или привлечения других лиц, затребования объяснений, документов и т.п., заявителю во время личного приема разъясняются порядок и сроки ответа на обращение в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением для письменных обращений. В этом случае ему будет дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «КЛИНИКА ЕК» гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. Особенности рассмотрения обращений, принятых по телефону

7.1. Ответы на устные обращения, принятые по телефону даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ООО «КЛИНИКА ЕК».

7.2. Информация об ответе фиксируется в Журнале обращения граждан.

7.3. Если обращение, принятое по телефону - требует детального изучения и/ или привлечения других лиц, затребования объяснений, документов и т.п.. Ответы на телефонные обращения, даются в устной форме по телефону по вопросам, входящим в компетенцию учреждения - в течение 1 рабочего дня, в отдельных случаях может продлиться до 5 рабочих дней с обязательным уведомлением гражданина.

8. Особенности рассмотрения обращений, отправленных через социальные сети (инстаграм, одноклассники, ватсап, макс и др.источники)

8.1. Результаты ответов на обращения, отправленные через социальные сети (инстаграм, одноклассники, ватсап, макс и др.источники) - предоставляются в форме «вопрос»-«ответ», с публичным размещением в течение суток. Ответы на положительные отзывы – размещаются в течение 1 рабочего дня.

8.2. Результаты обращения граждан, поступившие через социальные сети с отрицательным отзывом, не являются официальными обращениями, но требуют регистрации в Журнале обращений граждан и обязательного рассмотрения.

8.3. Если обращение, отправленное через социальные сети - требует детального изучения и/ или привлечения других лиц, затребования объяснений, документов и т.п.. Ответы на данные обращения, даются в разделе «ответ» по вопросам, входящим в компетенцию учреждения - в течение 1 рабочего дня, в отдельных случаях может продлиться до 5 рабочих дней с обязательным уведомлением гражданина.

9. Особенности ответа на обращения, оформленные с нарушением обязательных требований

9.1. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным пунктом 2.2 настоящего Положения, не рассматриваются. В Журнале регистрации обращений пациентов при этом делается отметка об отказе в рассмотрении обращения гражданина и краткое описание причин принятия такого решения.

9.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу ООО «КЛИНИКА ЕК» организация вправе оставить обращение без ответа по

существо поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то данное очередное обращение признается безосновательным и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. Заявитель уведомляется о принятом решении.

9.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

9.7. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, также являются указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи.

10. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов

10.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется главным врачом ООО «КЛИНИКА ЕК», которое несет персональную ответственность за состояние делопроизводства и сохранность документов.

10.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

10.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в материалы по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

10.4. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

10.5. В случае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов, они подшиваются к первому обращению, но с обязательной фиксацией даты и номера в журнале обращений.

10.6. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Росархивом.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и настоящим Положением, возлагается на главного врача ООО «КЛИНИКА ЕК» или уполномоченное им лицо.

11.2. Ежеквартально во второй декаде последнего месяца главный врач ООО «КЛИНИКА ЕК» проводит анализ и готовит отчет о количестве, форме, содержании обращений и ответов на них.

11.3. Сотрудники ООО «КЛИНИКА ЕК», осуществляющие рассмотрение письменных обращений и личный прием граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

Генеральному Директору

ООО «КЛИНИКА ЕК»
Козинцовой Е.Ю.

От _____

ФИО гражданина (указывается полностью)

Проживающий по адресу

Контактный телефон

При наличии

Заявление

Прошу ответ на обращение направить заказным письмом,
нарочно (подчеркнуть), либо другой вариант (вписать) _____

Дата _____

Подпись _____