

## Общество с ограниченной ответственностью «Медицина плюс»

455045, Челябинская обл., г. Магнитогорск, ул. Ворошилова, д. 10, корп. 1  
Тел./факс: (3519) 54-00-77

ИНН/КПП 7455000134/745501001, ОГРН: 1107455000102, БИК 046577964  
Расч.сч.40702810238070001413, Филиал «Екатеринбургский АО «Альфа-Банк»  
корр.сч. 3010181010000000964

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Медицина плюс»



Поромошкина С.Медицина

25.08.2023 года



## ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ООО «МЕДИЦИНА ПЛЮС»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о работе с обращениями граждан в ООО «Медицина плюс» (далее – Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений Российской Федерации» и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области

1.2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

1.3. Положение распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в ООО «Медицина плюс».

1.4. При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан руководители обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям;
- систематически анализировать обращения граждан;
- принимать меры к устраниению причин, порождающих нарушения прав и интересов граждан.

### 2. Порядок учета (регистрации) рассмотрения и разрешения обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. и адрес заявителя (телефон, электронная почта), вид и суть обращения, исполнитель, результат рассмотрения,

исходящий номер ответа и примечание. Обложка журнала регистрации обращения граждан (в случае письменного учета) включает в себя следующие реквизиты:

- наименование медицинской организации;
- заголовок;
- крайние даты (дата начала, дата окончания).

2.2. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

2.3. Повторным считается обращения, поступившие в ООО «Медицина плюс» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ответом по первоначальному обращению;
- если во время поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторным:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения граждан, в которых содержаться новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

2.4. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается пометка «Коллективное».

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимно», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

2.5. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

2.6. Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:

- обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются;
- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семей – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом – в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе, подготовить ответ за подписью директора (главного врача) ООО «Медицина плюс» о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес ООО «Медицина плюс».

### **3. Сроки рассмотрения обращений граждан**

3.1. Все обращения граждан, поступившие в ООО «Медицина плюс», подлежат обязательному рассмотрению, за исключение указанных в подпунктах пункта 2.6 настоящего Положения.

3.2. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течении 30 дней с уведомление заявителя о результатах рассмотрения.

Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

В ответе на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем – необходимо указать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

3.3. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

### **4. Контроль рассмотрения обращений граждан**

4.1. Контроль рассмотрения обращений граждан осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращению граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.