

Утверждаю:
Директор ООО «Альфамед»
Минеева Г.Г.
М.П.
«30» марта 2025 г.



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие понятия

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение вводится в целях определения порядка рассмотрения обращений граждан в «Альфамед» (далее - Организация).

1.3. Под обращением гражданина (далее - обращение) понимаются направленные в организацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в организацию на приеме у директора (главного врача).

Таким образом, не является обращением сообщение, поступившее на электронную почту организации, в нарушение порядка, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Сообщения, поступившие на электронную почту Организации не подлежат регистрации, рассмотрению и ответу, если были направлены в электронном виде, но без использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» либо иной информационной системы, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан. Вместе с тем, содержащаяся в нем информация может быть учтена Организацией в целях повышения качества и доступности предоставляемой медицинской помощи.

Обращения в Организацию в письменном виде могут быть направлены по почте или нарочным способом по адресу: **г.Томск, ул. Карташова 23а.**

Под должностным лицом в рамках настоящего Положения понимается работник организации, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в организации.

1.4. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Организации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому

должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

1.5. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

1.6. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Организацию или должностному лицу.

1.7. Обращение, поступившее в организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

1.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

1.9. Директор или уполномоченное им лицо осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

2. Порядок рассмотрения обращений.

2.1. Директор самостоятельно определяет ответственное лицо и порядок рассмотрения поступающих в организацию обращений.

2.2. Организация (директор, ответственное лицо):

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, при которых ответ не дается;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Организация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы

и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.4. Ответ на обращение подписывается директором либо уполномоченным на то лицом.

2.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в организацию или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в организацию или должностному лицу в письменной форме.

2.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника организации, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор либо уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.10. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и к обращению не приложены документы подтверждающие возможность сообщения указанных сведений данному лицу, то сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.11. Письменное обращение, поступившее в организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.12. В исключительных случаях, а также в случае необходимости проведения служебной проверки (заседания врачебной комиссии), направления запроса в иные органы и организации, директор либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок

рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан в организации проводится директором, главным врачом или иными уполномоченными на то лицами.

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

3.3. Обращения рассматриваются на личном приеме. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается устно с согласия гражданина в ходе личного приема. В иных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В организации может вводиться в случае необходимости журнал учета устных обращений, либо устные обращения могут фиксироваться в журнале обращений.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. Обращения, полученные по телефону, регистрации не подлежат.

3.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.