

**УТВЕРЖДАЮ**  
**ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР**  
**А.В.ЯНОВСКИЙ**

**Положение о порядке рассмотрения  
обращений граждан  
ОМС-Дирекции АО «ЕМЦ»**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);
- Методическими рекомендациями по вопросам особенностей порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (утв. ФАС России) (далее – Методические рекомендации ФАС);
- Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими порядок рассмотрения обращений граждан.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения и разрешения обращений граждан, поступивших в ОМС-Дирекции АО «ЕМЦ» (далее – Клиника), а также порядок контроля за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, поступившие в Клинику в письменной, устной форме, в форме электронного документа, а также посредством телефонной связи.

1.4. Согласно статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

1.5. Обращения, содержащие признаки экстремистской деятельности, а также обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение (статья 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

1.6. Обращения лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, рассматриваются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **2. Основные понятия**

2.1. Все понятия, используемые в настоящем Положении, толкуются в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

2.2. **Обращение гражданина** – направленные в Клинику в письменной форме, в форме электронного документа или устное предложение, заявление или жалоба (статья 4 Федерального закона № 59-ФЗ).

2.3. **Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Клиники, улучшению качества оказания медицинских услуг.

2.4. **Заявление** – просьба гражданина о реализации его прав, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в сфере здравоохранения.

2.5. **Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

2.6. **Повторное обращение** – обращение одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения. (Подробнее о рассмотрении повторных обращений – статья 8 Федерального закона № 59-ФЗ).

2.7. **Анонимное обращение** – обращение, не содержащее фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) или почтового адреса (адреса электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) гражданина, направившего обращение.

### 3. Порядок приема и регистрации обращений

3.1. Прием обращений граждан осуществляется:

- В письменной форме на Ресепшн 1 этажа 10 окно, а также по почте.
- В форме электронного документа – через официальный сайт Клиники, электронную почту Клиники.
- В устной форме – во время личного приема граждан руководством Клиники, а также по телефону горячей линии.

3.2. Регистрация обращений граждан осуществляется в журнале регистрации обращений граждан (в электронном виде) в течение трех дней со дня поступления обращения (статья 8 Федерального закона № 59-ФЗ).

3.3. Журнал регистрации обращений граждан должен содержать следующие сведения:

- Регистрационный номер обращения;
- Дата поступления обращения;
- Ф.И.О. (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение;
- Адрес гражданина (почтовый или электронный);
- Краткое содержание обращения;
- Должность и Ф.И.О. сотрудника, которому поручено рассмотрение обращения;
- Срок рассмотрения обращения;
- Результат рассмотрения обращения;

- Дата направления ответа гражданину;
- Информация о направлении обращения в другие органы или организации (при необходимости). (Статья 8 Федерального закона № 59-ФЗ)

3.4. Ответственным за регистрацию обращений граждан является офис-менеджер Аксенова Е

3.5 Документы и материалы, прилагаемые к обращению, подлежат учету и хранению вместе с обращением.

#### **4. Порядок рассмотрения обращений**

4.1. Все зарегистрированные обращения граждан передаются директору ОМС-направления для рассмотрения и определения исполнителя (ответственного за рассмотрение обращения сотрудника).

4.2. Согласно статье 12 Федерального закона № 59-ФЗ письменное обращение, поступившее в Клинику в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.3. В исключительных случаях (статья 12 Федерального закона № 59-ФЗ), когда для ответа на обращение требуется проведение дополнительной проверки, истребование дополнительных материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней по решению руководителя Клиники или уполномоченного на то лица. О продлении срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление направляется в письменной или электронной форме (в зависимости от способа обращения гражданина).

4.4. При рассмотрении обращения гражданина Клиника:

- Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (статья 10 Федерального закона № 59-ФЗ);
- При необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- Приглашает гражданина для личной беседы с целью уточнения обстоятельств, изложенных в обращении;
- Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (статья 10 Федерального закона № 59-ФЗ), за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ.

4.5. Согласно статье 10 Федерального закона № 59-ФЗ, если поставленный в обращении вопрос не относится к компетенции Клиники, обращение направляется в течение семи дней со дня его регистрации в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.6. Ответ на обращение направляется гражданину по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении (статья 10 Федерального закона № 59-ФЗ).

4.7. Ответ на обращение подписывается директором ОМС-направления или уполномоченным им лицом.

4.8. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, принимаются меры по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности виновных лиц.

## **5. Личный прием граждан**

5.1. Личный прием граждан проводится директором ОМС направления и его заместителями.

5.2. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Клиники, а также на информационном стенде в приемной Клиники.

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

5.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

5.5. В случае, если изложенные в устном 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном настоящим Положением.

## **6. Контроль за рассмотрением обращений**

6.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется директором ОМС-направления.

6.2. Контроль включает в себя:

- Систематический анализ обращений граждан;
- Проверку соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений;
- Принятие мер по устранению причин, вызывающих обоснованные жалобы граждан.

6.3. Должностные лица Клиники, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации (статья 5.59 КоАП РФ).

## **7. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений**

7.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Клиники, а также на информационном стенде в приемной Клиники.

7.2. Граждане имеют право получить информацию о порядке рассмотрения их обращений.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения руководителем.

8.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по решению руководителя.

### **Приложение:**

- Журнал регистрации обращений граждан (форма).
- Карточка личного приема гражданина (форма).

## Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата поступления	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание	Кому на рассмотрение	Срок рассмотрения	Результат рассмотрения	Дата и № ответа	Отметка об исполнении

### КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

ДАТА ПРИЕМА \_\_\_\_\_

ВРЕМЯ ПРИЕМА \_\_\_\_\_

С \_\_\_\_\_ ПО \_\_\_\_\_

ФИО ДОЛЖНОСТНОГО

ЛИЦА: \_\_\_\_\_

ДОЛЖНОСТЬ: \_\_\_\_\_

—

СВЕДЕНИЯ О ГРАЖДАНИНЕ:

ФИО: \_\_\_\_\_

АДРЕС: \_\_\_\_\_

ТЕЛЕФОН: \_\_\_\_\_

ДОКУМЕНТ УДОСТОВЕРЯЮЩИЙ ЛИЧНОСТЬ:

\_\_\_\_\_

СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ:

\_\_\_\_\_

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ПОРУЧЕНИЯ (КОМУ, ЧТО, СРОК)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ПОДПИСЬ \_\_\_\_\_

