

УТВЕРЖДАЮ

генеральный директор
ООО «Кристалл-Мед»



Т.И. Салказанов

августа 2023г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в обществе с ограниченной ответственностью «Кристалл-Мед»

1. Общая часть

1.1. Настоящее положение (далее - Положение) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", N 95, 05.05.2006), которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, N 31, ст.3448) и устанавливает порядок подачи и рассмотрения обращений граждан, а также порядок обжалования решений по обращениям граждан.

1.2. Термины, используемые в настоящем Положении:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в медицинское учреждение, его филиалы письменные предложения, заявления, жалобы, а также устные обращения граждан;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию, развитию и улучшению деятельности медицинского учреждения;

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе медицинского учреждения;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные функции в медицинском учреждении.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии.

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.1.2. 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.1.4. Обращаться 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности медицинского учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращение, поступившее в медицинское учреждение, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией медицинского учреждения.

3.2. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место.

3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения,

разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

4. Письменные обращения

4.1. Требования к письменному обращению:

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, 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.

4.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

4.1.3. Обращение, поступившее в медицинское учреждение или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

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

4.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

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

4.2.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.5. 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, руководитель медицинского учреждения или должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в это же медицинское учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.2.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.2.7. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона РФ от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте медицинского учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.2.8. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.2.9. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется администратором медицинского учреждения.

5.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления.

5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер, кроме того, администратором каждое обращение регистрируется в журнале учета входящей корреспонденции.

5.4. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства, работы или учебы. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

5.5. Письменное обращение направляется генеральному директору ООО «Кристалл- Мед» для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

5.6. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению,
- о направлении обращения по принадлежности в другое медицинское учреждение/государственный орган/орган местного самоуправления,
- об оставлении обращения без рассмотрения.

5.7. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию медицинского учреждения, и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителю.

5.8. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.9. О передаче заявлений для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в регистрационной карточке.

5.10. По результатам окончательного рассмотрения обращения в регистрационную карточку учета заносятся сведения о заявителе и рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, причинах, проставляется дата отправления ответа заявителю. На тексте обращений надписи не делаются.

5.11. Письменное обращение, поступившее в медицинское учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

5.12. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

5.13. Ответ на обращение готовится на бланке медицинского учреждения и регистрируется администратором медицинского учреждения.

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

5.14. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

5.15. В случае неудовлетворительного решения гражданину разъясняется порядок обжалования принятого решения.

Решения руководителя медицинского учреждения могут быть обжалованы в министерство здравоохранения региона, где расположено медицинское учреждение.

5.16. Ответ на обращение подписывается главным врачом медицинского учреждения или лицом, исполняющим его обязанности.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в медицинском учреждении проводится руководителем медицинского учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений медицинского учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах, в регистратуре, а также на сайте медицинского учреждения в сети "Интернет".

Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан.

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

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

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

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

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, установленного настоящим Положением, возлагается на руководителя медицинского учреждения. Руководитель контролирует работу с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство, и секретариаты (делопроизводственные участки).

7.2. Медицинское учреждение анализирует содержание поступающих обращений, руководитель медицинского учреждения принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.4. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В этом случае на обращении проставляется штамп (пометка) "Особый контроль".

7.5. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

7.7. Должностные лица на основании имеющейся у них переписки контролируют ход и результаты разрешения обращений, направленных в подведомственные учреждения.

7.8. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в журнал учета предложений, заявлений и жалоб, который представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: руководителю медицинского учреждения ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

7.9. В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на контроль, должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности медицинского учреждения, в сообщении также указывается, какие приняты меры в отношении виновных лиц, по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений.

7.10. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

7.11. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;
- отражать в контрольной карточке ход исполнения поручения.

7.12. Решение о снятии обращения с контроля принимают руководитель/директор филиала медицинского учреждения. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля. Снятие обращения с контроля оформляется подписью в контрольной карточке лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

7.13. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7.14. Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также работы, проводимой по рассмотрению обращений и организации приема граждан, ежемесячно представляются руководителю медицинского учреждения в виде аналитических справок и отчетов "О работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан".

Руководители медицинских учреждений и должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8. Сведения для направления обращения граждан

8.1. ООО «Кристалл-Мед», адрес: 362008, г. Владикавказ, пр. Коста, д. 93/32, офис 405;

Почтовый адрес: 362008, РСО-Алания, г. Владикавказ, пр. Коста, д. 93/32, офис 405

Телефон для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов сотрудников ООО «Кристалл-Мед»: +7 (919) 424-42-22;

Телефон для справок по личному приему граждан: +7 (919) 424-42-22.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: tamerlan.salkazanov@gmail.com

Адрес Веб-сайта ООО «Кристалл-Мед»: <https://crystalmed-mc.ru/>

Информация о сотрудниках ООО «Кристалл-Мед», уполномоченных вести личный прием граждан:

- генеральный директор Салказанов Тамерлан Ибрагимович;
- главный врач центра амбулаторного диализа Мирикова Виктория Анатольевна;

Обособленное подразделение ОД «Ардон»

Почтовый адрес: 363000, РСО-Алания, г. Ардон, ул. Советов, д.47

Телефон для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов сотрудников ООО «Кристалл-Мед» г. Ардон: +7 (918) 702-06-46

Телефон для справок по личному приему граждан: +7 (918) 702-06-46

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: ardondializ@gmail.com

Адрес Веб-сайта ООО «Кристалл-Мед» г. Ардон: <https://crystalmed-mc.ru/>

Информация о сотрудниках ООО «Кристалл-Мед», уполномоченных вести личный прием граждан:

- генеральный директор Салказанов Тамерлан Ибрагимович;
- заведующая отделением Кулаева Дзерасса Асланбековна;

Обособленное подразделение ОД «Владикавказ»

Почтовый адрес: 362000, РСО-Алания, г. Владикавказ, ул. Барбашова, д. 39

Телефон для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов сотрудников ООО «Кристалл-Мед» г. Владикавказ: +7 (867) 228-95-52

Телефон для справок по личному приему граждан: +7 (867) 228-95-52

Адрес электронной почты для приема обращений граждан:
kristallmed.vladikavkaz@mail.ru

Адрес Веб-сайта ООО «Кристалл-Мед» г. Владикавказ: <https://crystalmed-mc.ru/>

Информация о сотрудниках ООО «Кристалл-Мед», уполномоченных вести личный прием граждан:

- генеральный директор Салказанов Тамерлан Ибрагимович;
- главный врач центра амбулаторного диализа Мирикова Виктория Анатольевна;

Обособленное подразделение ОД «Моздок»

Почтовый адрес: 363750, РСО-Алания, г. Моздок, ул. Мира, д.48

Телефон для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов сотрудников ООО «Кристалл-Мед» г. Моздок: +7 (928) 686-09-70

Телефон для справок по личному приему граждан: +7 (928) 686-09-70

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: mtsmd2019@gmail.com

Адрес Веб-сайта ООО «Кристалл-Мед» г. Моздок: <https://crystalmed-mc.ru/>

Информация о сотрудниках ООО «Кристалл-Мед», уполномоченных вести личный прием граждан:

- генеральный директор Салказанов Тамерлан Ибрагимович;
- коммерческий директор Факова Наталья Альбертовна;

8.2. Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно. Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в Филиале ООО «Кристалл-Мед» в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется генеральным директором по телефону: +7 (919) 424-42-22.

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется ответственными исполнителям.

8.3. справочная информация: контактные телефоны ответственных сотрудников ООО «Кристалл-Мед», почтовые адреса, адрес сайта, адрес электронной почты, графике приема граждан предоставляется по телефону: +7 (919) 424-42-22; и размещена на официальном сайте медицинской организации: <https://crystalmed-mc.ru/>

8.4. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема директора филиала;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

8.5 График работы главного врача ООО «Кристалл-Мед»: понедельник-пятница 09.00-16.48.

График работы заведующей ОП отделением диализа «Ардон»: понедельник-пятница 07.00-10.54.