

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «МЕСТО ЗДОРОВЬЯ»



М.Н. Савелов

«30» января 2026 г.

Порядок организации работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, в том числе поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные или коллективные, устные обращения граждан в ООО «МЕСТО ЗДОРОВЬЯ» (далее медицинская организация).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006».

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <https://vitalogika.ru/> и на интерактивной панели в холле Клиники.

3.2. Гражданин имеет право подать обращение в медицинскую организацию одним из следующих способов:

- устно (во время личного приема);
- по телефону;
- в письменном виде (курьером или почтой);
- на электронную почту.

3.3. Телефоны для записи на личный прием: +7 (977) 500-94-16, +7 (495) 045-61-61
Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: info@vitalogika.ru.

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений производится в зоне ресепшн по адресу места нахождения ООО «МЕСТО ЗДОРОВЬЯ»: 143025, Московская область, г.о. Одинцовский, село Ромашково, проезд Рублевский, д.41.

Письменные обращения по почте или курьером направляются по адресу: 143025, Московская область, г.о. Одинцовский, село Ромашково, проезд Рублевский, д.41.

Режим работы ООО «МЕСТО ЗДОРОВЬЯ»: ежедневно 08.00 – 20.00 без перерыва.

В случае изменений в режиме работы, информация заблаговременно доводится до сведения посетителей.

3.4. На официальном сайте ООО «МЕСТО ЗДОРОВЬЯ», на информационных стендах, стойках регистратуры размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта медицинской организации;
- настоящий Порядок.

4. Срок рассмотрения обращения и жалоб

4.1. Срок регистрации письменных обращений с момента поступления в медицинскую организацию – **не более трёх дней.**

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до семи дней со дня их регистрации в медицинской организации, подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 (тридцать) дней со дня регистрации.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6. Срок рассмотрения требований, связанных с защитой прав потребителей составляет 10 (десять) календарных дней с момента предъявления соответствующего требования согласно п.1 ст. 31 Закона РФ № 2300–1 «О защите прав потребителей».

4.7. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ООО «МЕСТО ЗДОРОВЬЯ», осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является заявление, жалоба или предложение гражданина. Заявитель указывает:

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение;
- свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения;

- личную подпись и дату.

5.2. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.3. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.4. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения являются:

- не указана фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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);
- 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

7. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

- предоставлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявлений, жалоб и предложений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах,

органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- удобство и доступность получения информации заявителями при рассмотрении обращений.

8. Личный прием граждан в медицинской организации

8.1. Личный прием граждан осуществляется генеральным директором, главным врачом, по предварительной записи в соответствии с графиком приёма граждан.

Телефон для записи на личный прием **+7 (977) 500-94-16, +7 (495) 045-61-61**

График приема:

| Должность, ФИО | Часы приема | Компетенции |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Генеральный директор Савелов Михаил Николаевич | Каждая среда с 16.00 до 18.00 | По всем вопросам |
| Главный врач Савелов Михаил Николаевич | Каждая среда с 16.00 до 18.00 | По всем вопросам, связанным с медицинской деятельностью |

8.2. В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

8.3. Правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются:

- Герои Советского союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;

- инвалиды I и II групп.

8.4. Подготовка документов для приема граждан должностными лицами возлагается на работника, к компетенции которого относится тема обращения.

8.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

8.6. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

8.7. Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными, и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

8.8. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

8.9. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.11. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», разговор с ним записывается, и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

8.12. При обращении гражданина через официальный адрес электронной почты: **info@vitalogika.ru**, медицинская организация обеспечивает представление заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения. **Сообщение гражданину информации о входящем номере его обращения должно быть направлено не позднее 3 дней с даты поступления обращения.**

8.13. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающем необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

8.14. Информация о графике приема граждан размещается на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

9. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации

9.1. При регистрации проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. **Поступившие обращения обязательно проверяются на повторность.**

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Не считаются повторными:

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

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение уполномоченному должностному лицу;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

9.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.3. Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу

поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. 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.

9.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

10.2 Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.