Утверждаю
Генеральный директор
ООО «РУСОЛ»
_____ Корнунова Л.Б.
«01» 01 2026 г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «РУСОЛ»

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращения граждан в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006г «О порядке рассмотрений обращений граждан Российской Федерации»
2. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан.
3. Обращения граждан могут поступать в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте- olga.jemchujina@yandex.ru
4. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к руководителю медицинской организации, лично или через своего законного представителя.
5. В целях реализации прав граждан на обращение обеспечивается:
- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
Подготовка и направление ответов заявителям;
Проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.
6. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:
- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- о графике личного приема граждан руководителя медицинской организации;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.
7. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления.
7.1. Срок хранения дел по обращениям граждан в медицинской организации составляет 5 лет с даты регистрации обращения.
8. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в журнале регистрации обращений граждан.
8.1. Учету подлежат все обращения, поступающие в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.
9. Все поступившие обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).
9.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику медицинской организации принимает руководитель в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.
9.2. Жалобы граждан не направляются на рассмотрение работнику учреждения, действия (или бездействия) которого в них обжалуются.
10. Работник медицинской организации, получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «РУСОЛ»
Коршунова Л.Б.
«РУСОЛ» 01 2016.

11. Работник медицинской организации, получивший поручение о рассмотрении обращения:
11.1. Вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников медицинской организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.
11.2. Несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией.
12. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, в течении семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращение вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.
13. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок. Ответы на обращение граждан оформляются на бланке исходящего письма и подписывается руководителем. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.
14. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае, если обращение поступило по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.
15.Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.
16. Контроль рассмотрения обращений граждан осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям 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.
17. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам применяются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.
18.Устные обращения рассматриваются ответственным лицом, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.
19. Руководитель медицинской организации проводит личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются руководителем медицинской организации. Информация о принятых руководителем медицинской организации заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.
20. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема.