УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «ИНСАН МЕД»
_____Р.М.Кадыров
«01» сентября 2026 года
М.п.

ООО «ИНСАН МЕД»

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ООО «ИНСАН МЕД»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений в ООО «ИНСАН МЕД» (далее - организация).

1.2. Положение разработано в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ: 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»; Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138ФЗ; Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" и составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение. Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 мая 2026 г. № 659 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг";

1.3. Приказом генерального директора ООО «ИНСАН МЕД» назначается ответственное лицо по работе с обращениями граждан и устанавливается порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

1.4. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в организацию.

2. Термины и определения

Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

Письменное обращение - обращение гражданина в Учреждение, изложенное в письменной форме;

Устное обращение - обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема;

Электронное обращение - обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа по электронным каналам связи.

Личный прием граждан - прием граждан главным врачом, его заместителями, согласно утвержденному графику.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Сотрудник – лицо, работающее в Учреждении постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

3. Прием, регистрация и учет обращений

3.1. Все поступившие в ООО «ИНСАН МЕД» письменные обращения принимает начальник отдела по персоналу в соответствии с требованиями положения.

3.2. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, начальником отдела по персоналу проводится проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов.

Конверты от поступивших письменных обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата на оттиске календарного штемпеля служит подтверждением даты их отправки и получения.

3.3. Все поступившие в ООО «ИНСАН МЕД» обращения регистрируются в установленном порядке в срок не более трех дней с момента поступления.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «ИНСАН МЕД» 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, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

3.5. Обращения, ошибочно доставленные в ООО «ИНСАН МЕД», не регистрируются и направляются по назначению, а при невозможности установления адресата возвращаются отправителю с отметкой «Ошибочно доставлено».

3.6. При поступлении электронных обращений создаются их бумажные копии, которые регистрируются в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

3.7. Устные обращения поступают в ходе личных приемов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, проводимых главным врачом, его заместителями.

3.8. Регистрация обращений осуществляется с использованием регистрационно-контрольных карточек.

3.9. Регистрационно-контрольная карточка обращений заполняется по форме согласно приложению 1 к Положению.

3.10. Регистрационный штамп на письменном обращении и (или) бумажной копии электронного обращения ставится на свободном от текста месте первой страницы обращения в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте, на нем указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

3.11. Регистрационный индекс обращения гражданина состоит из начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера поступившего обращения (например, № Л-145). Регистрационный индекс обращения юридического лица или индивидуального предпринимателя состоит из буквенного обозначения «юл» и порядкового номера поступившего обращения (например, № юл-35).

3.12. Регистрация устных обращений осуществляется по данным, внесенным в книги учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, оформленные согласно приложению 2 к настоящего Положения.

3.13. Повторным обращениям при их поступлении в ООО «ИНСАН МЕД» присваивается очередной регистрационный индекс и делается отметка «Повторно».

3.14. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в ООО «ИНСАН МЕД», учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Все обращения, поступившее в ООО «ИНСАН МЕД», подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. 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.

4.3. После регистрации письменные обращения, в том числе бумажные копии электронных обращений, передаются на рассмотрение главному врачу или его заместителям по вопросам, которые касаются курируемого ими направления деятельности ООО «ИНСАН МЕД».

Поручения главного врача или его заместителей о порядке рассмотрения таких обращений оформляются в форме резолюции. Резолюция, как правило, оформляется на отдельном листе и прилагается к обращению, при этом она является его составной частью.

4.4. По письменному и (или) электронному обращению принимается одно из следующих решений:

- о рассмотрении в ООО «ИНСАН МЕД»;
- о направлении для рассмотрения в государственный орган, иную организацию в соответствии с их компетенцией;
- о возвращении заявителю в случае отзыва им обращения оригиналов документов, приложенных к обращению, до рассмотрения его по существу;
- об оставлении без рассмотрения по существу;
- о принятии обращения к сведению.

4.5. Все письменные обращения и бумажные копии электронных обращений после рассмотрения генеральным директором или его заместителями возвращаются начальнику отдела по персоналу.

4.6. Обращения передаются работникам в соответствии с резолюцией для рассмотрения.

4.7. Рассмотрение обращений в ООО «ИНСАН МЕД» осуществляется в порядке и сроки, установленные сроки. Сроки рассмотрения обращения определены статьей 12 федерального закона, в частности, срок, отведенный на рассмотрение обращения, поступившее в форме электронного документа, как и на обращение в письменной форме, составляет **30 дней** с момента регистрации данного обращения.

4.8. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель ООО «ИНСАН МЕД» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.9. Обращения рассматриваются по существу исключительно в пределах компетенции ООО «ИНСАН МЕД», определенной законодательством.

4.10. Ответы заявителям на обращения, полученные в ходе личного приема главным врачом или его заместителями, изложенные в письменной форме, направляются за подписью главного врача или его заместителя, осуществлявшего личный прием, если им не установлен иной порядок подписания ответа.

4.11. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, отзыве заявителем своего обращения оригиналы документов, приложенных к письменным обращениям, возвращаются заявителям с сопроводительным письмом.

4.12. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема.

4.13. На каждом письменном или электронном обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело, указываются дата и личная подпись лица, исполнившего данное обращение.

В случае отзыва заявителем своего обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения, поданного в письменной или электронной форме.

4.14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ООО «ИНСАН МЕД» в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ООО «ИНСАН МЕД» в письменной форме.

4.15. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

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

4.17. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в ООО «ИНСАН МЕД».

4.18. 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 ООО «ИНСАН МЕД», о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.19. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ООО «ИНСАН МЕД» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.20. В случае поступления в ООО «ИНСАН МЕД» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте ООО «ИНСАН МЕД» 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.21. 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.

5. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц

5.1. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – прием граждан) проводится главным врачом, его заместителями по утвержденному главным врачом графику. Предварительную запись на прием граждан к генеральному директору ООО «ИНСАН МЕД» осуществляет начальник отдела по персоналу.

При изменении согласованного порядка приема граждан начальник отдела по персоналу должен уведомить об этом лицо, записавшееся на прием, не позже одного дня до планируемого дня проведения приема граждан (в исключительных случаях – в тот же день до запланированного времени приема граждан), а также сообщить ему о дне, на который переносится прием.

В случае отсутствия по уважительной причине должностных лиц, проводящих прием граждан, прием осуществляют лица, исполняющие их обязанности.

5.2. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

5.3. График приема граждан в ООО «ИНСАН МЕД» размещается в местах, доступных для ознакомления посетителей, а также на официальном сайте ООО «ИНСАН МЕД» в глобальной компьютерной сети Интернет.

5.4. 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.

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

5.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «ИНСАН МЕД», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.7. 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. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и их анализ

6.1. Контроль за рассмотрением письменных и электронных обращений ведется начальником отдела по персоналу ООО «ИНСАН МЕД».

Все поступившие в ООО «ИНСАН МЕД» письменные и электронные обращения берутся на контроль. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль за рассмотрением обращений завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, за исключением обращений, в которых отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о

нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности.

Решения о снятии с контроля обращений принимаются главным врачом, его заместителями или уполномоченными генеральным директором руководителями структурных подразделений ООО «ИНСАН МЕД» путем подписания на них ответа.

ДОЛЖНОСТЬ ежеквартально информирует генерального директора ООО «ИНСАН МЕД» о соблюдении сроков рассмотрения обращений.

6.2. Содержащиеся в обращениях вопросы, а также данные о характере обращений и принятых по ним решениях ежеквартально систематизируются в структурных подразделениях ООО «ИНСАН МЕД» и передаются начальнику отдела по персоналу для подготовки обобщенной информации.