



## **Порядок рассмотрения обращения граждан и подача жалоб**

1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ и Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «АЙСКЛИНИК».

1.1 Обращения граждан могут поступать в учреждение в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте [viru.clinic@gmail.com](mailto:viru.clinic@gmail.com).

1.2 Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к генеральному директору учреждения, лично или через своего законного представителя.

1.3 Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения информации в доступном для граждан месте на информационных стендах учреждения, сайте учреждения:

- о фамилии, имени, отчестве, телефоне генерального директора к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресах электронной почты и интернет - сайта организации здравоохранения;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

1.4 Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в учреждение и

1.5 Все поступившие в учреждение обращения подлежат рассмотрению.

1.6 Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

1.8 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.

1.9 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

1.10 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, главный врач или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

1.11 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.

1.12 Письменное обращения граждан, поступившее в учреждение, рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном Федеральным законом.

1.13 В отдельных случаях, когда для решения вопросов, указанных в обращении, необходимо проведение специальной проверки, затребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок рассмотрения исполнителем обращения и исполнения поручения по нему может быть продлен главным врачом, но не более чем на месяц, о чем исполнитель (должностное лицо) письменно уведомляет автора обращения..

1.14 В случае поступления письменного обращения гражданина, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

1.15 Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма учреждения и подписываются руководителем.

1.16 В случае, если обращение поступило в учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

1.17 В случае, если обращение поступило в учреждение по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

1.18 Устные обращения рассматриваются руководителем учреждения, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.

1.19 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, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

1.20 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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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