

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ЦЕНТР СОВРЕМЕННОЙ МЕДИЦИНЫ
«ЕВРОМЕД»

ПРИКАЗ

«01» сентября 2023 г.

№ 23.09.01-4/ОД

г. Омск

Об утверждении

Правил направления и рассмотрения обращений граждан
в Обществе с ограниченной ответственностью
«Многопрофильный центр современной медицины «Евромед»
(ООО «МЦСМ «Евромед»)

В целях результативности, качества, открытости, доступности работы ООО «МЦСМ «Евромед») и определения порядка рассмотрения обращений граждан,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила направления и рассмотрения обращений граждан в обществе с ограниченной ответственностью «Многопрофильный центр современной медицины «Евромед» (ООО «МЦСМ «Евромед») согласно Приложению к настоящему Приказу.
2. Руководителю отдела регистратуры и справочной службы Е. Д. Донец довести до сведения сотрудников регистратуры структурных подразделений ООО «МЦСМ «Евромед» и справочной службы содержание настоящего приказа и провести соответствующее обучение. Обеспечить размещение Правил направления и рассмотрения обращений граждан в обществе с ограниченной ответственностью «Многопрофильный центр современной медицины «Евромед» (ООО «МЦСМ «Евромед»), утвержденных настоящим приказом на информационных стендах.
3. Начальнику отдела маркетинга и связей с общественностью К.А. Зародовой обеспечить размещение Правил направления и рассмотрения обращений граждан в обществе с ограниченной ответственностью «Многопрофильный центр современной медицины «Евромед» (ООО «МЦСМ «Евромед»), утвержденных настоящим приказом, на сайте <https://euromed-omsk.ru/>.
4. Разработать алгоритм ведения электронной регистрации обращений граждан и взаимодействия структурных подразделений для их рассмотрения.
5. Настоящий приказ вступает в действие с 01.09.2023 г.
6. Контроль за исполнением данного приказа оставить за управляющим Т.А. Нацаренус и управляющим Т.Ф. Шрейдер в части деятельности подразделений.

Управляющий

Т.Ф. Шрейдер

**Правила направления и рассмотрения обращений граждан
в Обществе с ограниченной ответственностью
«Многопрофильный центр современной медицины «Евромед»
(ООО «МЦСМ «Евромед»)**

Обращения граждан могут быть направлены в ООО «МЦСМ «Евромед» в письменной форме почтовым отправлением, в устной форме, по электронной почте или посредством обращения на сайте ООО «МЦСМ «Евромед» в сети Интернет <https://euromed-omsk.ru/reviews> в разделе «Оставить отзыв».

Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Обращения, в отношении которых действующими нормативными правовыми актами установлены иные порядок и сроки рассмотрения, рассматриваются в соответствии с данными нормативными правовыми актами.

Порядок направления обращений граждан

Письменные обращения направляются по почтовому адресу на имя управляющего: 644024, г. Омск, ул. Съездовская, д. 29, корпус 3. Электронные обращения направляются по адресу электронной почты на имя управляющего: info@euromed-omsk.ru.

Электронные обращения могут направляться в адрес ООО «МЦСМ «Евромед» путем заполнения специальной формы на Портале ООО «МЦСМ «Евромед» в сети Интернет <http://www.euromed-omsk.ru/> в разделе «Оставить отзыв».

Факсимильные письменные обращения направляются по номеру факса: +7 (3812) 331-401. Письменные обращения могут быть переданы непосредственно по месту нахождения ООО «МЦСМ «Евромед». Устные обращения рассматриваются в ходе личного приема граждан управляющим ООО «МЦСМ «Евромед» или одним (или несколькими) из его заместителей в соответствии с графиком, размещенным на информационных стендах в корпусах или на сайте ООО «МЦСМ «Евромед» в сети Интернет.

Письменные обращения граждан

Гражданин в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), дату рождения, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Гражданин в своем обращении на сайте ООО «МЦСМ «Евромед» в сети Интернет <https://euromed-omsk.ru/reviews> в разделе «Оставить отзыв» указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), дату рождения, телефон, адрес электронной почты для направления ответа.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, воспользовавшись функцией «Прикрепить файл» либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Приложить необходимые документы и материалы в электронной форме можно в любой последовательности вложениями допустимых форматов: **jpg png txt pdf doc docx**. Иные форматы не обрабатываются. Вложения документов и материалов, которые не удастся отправить (передать и обработать), рекомендуется направлять почтовой связью, сообщив об этом в

тексте обращения в форме обращения.

Поля, обязательные для заполнения помечены знаком *.

В поле «Текст обращения» необходимо излагать суть предложения, заявления или жалобы. Текст обращений, оставленных в разделе «Обратная связь», не публикуется на сайте, ответ на обращение направляется на указанный адрес электронной почты.

Если в направленном тексте в разделе «Оставить отзыв» на сайте ООО «МЦСМ «Евромед» в сети Интернет не будет изложена суть предложения, заявления или жалобы, а только ссылка на приложение (файл вложение) либо контент интернет-сайта, в котором содержится суть предложения, заявления или жалобы, ответ по сути предложения, заявления или жалобы, изложенной в файле вложения или на интернет-сайте, не дается.

В отсутствие указанных в настоящем разделе персональных данных о заявителе, обращение признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

В адрес заявителя может быть направлено уведомление о ходе рассмотрения обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному при обращении.

Устные обращения граждан

При устном (личном) обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан управляющим или одним из его заместителей (либо несколькими) в соответствии с графиком, размещенным на информационных стендах в корпусах или на сайте ООО «МЦСМ «Евромед» в сети Интернет.

При личном приеме гражданин предьявляет документ, удостоверяющий его личность.

Сроки рассмотрения обращений граждан

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные, поступившие по электронной почте, направленные через раздел «Обратная связь» подлежат регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в ООО «МЦСМ «Евромед».

Письменные обращения, поступившие в ООО «МЦСМ «Евромед» в соответствии с компетенцией, в общем порядке рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок рассмотрения обращения не установлен действующими нормативными правовыми актами.

Срок ответа на письменное обращение, касающееся соблюдения прав потребителя в соответствии с Законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» составляет:

1) 10 (десять) дней со дня предьявления соответствующего требования в случае предьявления требования

- о соразмерном уменьшении цены товара/выполненной работы (оказанной услуги),
- о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами,
- о возврате уплаченной за товар/работу (услугу) денежной суммы,
- о возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора.2)

2) 7 (семь) дней со дня предьявления требования потребителем о замене некачественного товара.

Обращения, касающиеся обработки персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения либо получения запроса от гражданина или его представителю.

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

В случае если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ООО «МЦСМ «Евромед», гражданину дается разъяснение: куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) 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 7 дней со дня регистрации обращения в ООО «МЦСМ «Евромед» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

в) в письменном обращении 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, управляющий (или по согласованию с ним сотрудник, назначенный ответственным за рассмотрение данного обращения) 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 ООО «МЦСМ «Евромед»;

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

д) в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.

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 в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.