

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

ПРИКАЗ

« 13 » августа 2026 г.

№ 26.08.13-1 / ОД

г. Омск

Об утверждении

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

В целях организации работы с обращениями граждан, повышения результативности, качества, открытости, доступности работы ООО «МЦСМ «Евромед»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действия «Правила направления и рассмотрения обращений граждан в Общество 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 обеспечить размещение «Правил направления и рассмотрения обращений граждан в Общество 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 Е.Н. Марьину обеспечить размещение «Правил направления и рассмотрения обращений граждан в Общество с ограниченной ответственностью «Многопрофильный центр современной медицины «Евромед» (ООО «МЦСМ «Евромед»)», утвержденных настоящим приказом, на сайтах ООО «МЦСМ «Евромед».
4. Начальнику канцелярии ООО «МЦСМ «Евромед» Лисициной С.А. ознакомить руководителей структурных подразделений ООО «МЦСМ «Евромед» с настоящим приказом под подпись.
5. Руководителям структурных подразделений ООО «МЦСМ «Евромед» довести до сведения подчиненных сотрудников настоящий приказ под подпись, при необходимости организовать проведение обучения.
6. С даты подписания настоящего приказа признать утратившим силу Приказ № 23.09.01-4/ОД от 01.09.2023 года.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой, в части исполнения приказа, сотрудниками подразделений контроль осуществляют их непосредственные руководители.

Управляющий



Т.А. Нацаренус

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

1. Общие Правила

1.1. Настоящие правила разработаны с учетом положений Конституцией РФ, положений Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами РФ, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг, локальными актами, регламентирующими работу ООО «МЦСМ «Евромед».

1.2. Данные правила регламентируют порядок работы с обращениями граждан ООО «МЦСМ «Евромед».

1.3. Настоящий порядок распространяется на письменные/устные обращения, в т.ч. направленные по электронной почте, через сайт организации в сети «Интернет», в форме отзывов, жалоб, путем заполнения специальной формы на сайте ООО «МЦСМ «Евромед» в сети Интернет, за исключением запросов пациентов по предоставлению им медицинской документации.

Алгоритм действий пациентов для получения медицинских документов закреплён в «Порядке предоставления пациентам медицинских документов (их копий) и выписок из них в ООО «МЦСМ «Евромед», который размещен в общем доступе на официальном сайте ООО «МЦСМ «Евромед».

1.4. В целях реализации прав граждан ООО «МЦСМ «Евромед» обеспечивает:

- право пациентов на обращение в ООО «МЦСМ «Евромед»;
- регистрацию и учет поступивших обращений;
- рассмотрение всех поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов на обращения;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

1.5. Установленные правила распространяется также на обращения в форме жалобы граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи включая нарушение медицинской этики и деонтологии.

2. Основные понятия, используемые в Правилах

2.1. Обращение гражданина — обращение, направленное в письменном или электронном виде в формате жалобы, отзыва, запроса, а также устное обращение гражданина, адресованное ООО «МЦСМ «Евромед».

2.2. Отзыв — одностороннее мнение пациента об оказанных ему ООО «МЦСМ «Евромед» медицинских услугах, которое может содержать благодарность, предложение, рекомендации по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности ООО «МЦСМ «Евромед».

2.3. Жалоба — обращение, содержащее требование и (или) просьбу о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов (а равно прав свобод и законных интересов других лиц, в отношении которых гражданин выступает законным представителем).

2.4. Запрос на предоставление медицинских документов — это официальное обращение с просьбой гражданина предоставить медицинские документы, связанные с оказанием ему медпомощи, предоставляемые гражданам в рамках Порядка предоставления пациентам

медицинских документов (их копий) и выписок из них в ООО «МЦСМ «Евромед», который размещен в общем доступе на официальном сайте ООО «МЦСМ «Евромед».

2.5. Письменное обращение - обращение гражданина, изложенное в письменной форме, поступившее в медицинскую организацию на бумажном носителе, в форме скан-копии бумажного документа на электронный адрес ООО «МЦСМ «Евромед», а также путем заполнения специальной формы, размещенной на сайте ООО «МЦСМ «Евромед».

2.6. Устное обращение — обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу ООО «МЦСМ «Евромед» и зафиксированное в Журнале регистраций обращений пациентов (в том числе во время личного приема граждан).

2.7. Личный прием граждан — приём граждан уполномоченными лицами ООО «МЦСМ «Евромед», согласно утвержденному графику.

3. Письменные обращения

3.1. Граждане вправе направлять в ООО «МЦСМ «Евромед» письменные обращения следующими доступными способами:

- лично в ООО «МЦСМ «Евромед» по адресу: г. Омск, ул. Съездовская, д. 29, корпус 3,
- почтовым отправлением в адрес ООО «МЦСМ «Евромед» на имя управляющего: 644024, г. Омск, ул. Съездовская, д. 29, корпус 3,
- в форме скан-копии письменного обращения, направленного на адрес электронной почты на имя управляющего ООО «МЦСМ «Евромед»: info@euromed-omsk.ru,
- путем заполнения специальной формы, размещенной на официальном сайте ООО «МЦСМ «Евромед».

3.2. В письменном обращении гражданин обязательно указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), дату его рождения, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер контактного телефона, подробно излагается суть обращения, ставится личная подпись (для обращений на бумажном носителе) и дата. В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению подтверждающие документы и необходимые материалы.

Письменные обращения, отправляемые на электронную почту ООО «МЦСМ «Евромед», должны быть четко читаемыми и представлены в формате PDF либо JPG (JPEG), с обязательным наличием подписи заявителя.

На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в общем порядке с учетом положений данного раздела.

3.3. Работники ООО «МЦСМ «Евромед», осуществляющие регистрацию / рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

3.4. При направлении ответов на обращения граждан необходимо учитывать особенности рассмотрения предоставления сведений, содержащих информацию ограниченного доступа, исключая случаи ее распространения.

3.5. При направлении письменных обращений в форме жалоб, путем заполнения специальной формы, предусмотрено два способа получения ответа:

- лично с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность по адресу ООО «МЦСМ «Евромед»: 644024, г. Омск, ул. Съездовская, д. 29, корпус 3.
- по почтовому адресу, указанному при заполнении специальной формы на сайте ООО «МЦСМ «Евромед».

Для приема обращений граждан путем заполнения специальной формы «Жалобы» применяется специализированное программное обеспечение на сайте ООО «МЦСМ «Евромед», предусматривающее заполнение гражданами обязательных реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для получения письменного ответа. В случае незаполнения обязательных реквизитов ответ на обращение не предоставляется.

3.6. Ответ на письменное обращение, направляется по почтовому адресу, указанному в

обращении.

Ответ на письменное обращение может предоставляться гражданину на электронный адрес в исключительных случаях, если:

1). Обращение передано самостоятельно заявителем в ООО «МЦСМ «Евромед» с предъявлением документа, удостоверяющего личность или законным представителем пациента при предъявлении им документов, подтверждающих его полномочия.

2). Содержание ответа не затрагивает права, свободы и законные интересы третьих лиц.

3). Содержание ответа не содержит информации, раскрывающей сведения, составляющие врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4). В ООО «МЦСМ «Евромед» имеется бумажный вариант, оригинала письменного обращения, с указанием ФИО, даты рождения гражданина, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, номер контактного телефона, личную подпись и дату обращения. Если обращение от имени пациента подает законный представитель в обращении он указывает аналогичные данные о законном представителе с обоснованием и приложением документов (копий), подтверждающих его полномочия.

3.7. Для объективного рассмотрения обращения должностное лицо ООО «МЦСМ «Евромед», рассматривающее его вправе, приглашать граждан для личной беседы, запрашивать у них дополнительную информацию / письменные объяснения работников ООО «МЦСМ «Евромед», принимать другие меры направленные на улучшение работы медицинской организации.

3.8. При наличии в тексте обращения контактного телефона и информация о личном получении гражданином ответа, последний уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать его при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в удобное для него время в часы работы ООО «МЦСМ «Евромед». При неявке гражданина за ответом либо при его отказе явиться за ним ответ на обращение направляется ему по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.9. В случае если в письменном обращении гражданин не указал свои ФИО и/или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников ООО «МЦСМ «Евромед», оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4. Устные обращения граждан

4.1. При устном (личном) обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы, обязательно предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

График приема граждан уполномоченными лицами ООО «МЦСМ «Евромед» размещается на официальном сайте медицинской организации и/или на информационном стенде медицинской организации.

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

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.

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

4.2. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции ООО «МЦСМ «Евромед», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Отзывы

5.1. Гражданин вправе воспользоваться и оставить отзыв посредством заполнения специальной формы на сайте ООО «МЦСМ «Евромед» в сети Интернет ссылка: <https://euromed-omsk.ru/reviews> в разделе «Оставить отзыв», данный формат обращения не требует обратной связи, в том числе направление письменных/устных ответов гражданину.

Гражданин при заполнении специальной формы в разделе «Оставить отзыв» указывает свои данные: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), дату рождения, и контактный телефон (на усмотрение гражданина).

Отзывы являются односторонним мнением граждан о впечатлениях, эмоциях и оценки работы ООО «МЦСМ «Евромед», которые наравне с иными обращениями подлежат регистрации, рассмотрению, и анализу заинтересованными сотрудниками ООО «МЦСМ «Евромед», но не требуют обратной связи по предоставлению письменного/устного ответа пациента, о чем последний информируется при заполнении специальной формы на сайте.

5.2. Заинтересованные должностные лица ООО «МЦСМ «Евромед» на основании анализа отзывов, вносят предложения руководителю ООО «МЦСМ «Евромед» для оперативного устранения недостатков и улучшения работы ООО «МЦСМ «Евромед».

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменные обращения, перечисленные в разделе 3 настоящих правил, поступившие в ООО «МЦСМ «Евромед», подлежат регистрации в день поступления, но не позднее 3 (трех) календарных дней с момента поступления в ООО «МЦСМ «Евромед».

В общем порядке письменные обращения рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации обращения, если иной срок рассмотрения обращения не установлен действующими нормативными правовыми актами.

6.2. Письменные обращения, касающиеся соблюдения прав потребителя рассматриваются в соответствии с Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.3. Обращения, касающиеся обработки персональных данных подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

7. Рассмотрение отдельных обращений

7. 1. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

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

б) текст письменного обращения не поддается 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 приёма 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.

7.2. В случае необходимости проведения внутреннего контроля/экспертизы или наличия иных факторов, делающих невозможным ответ по существу в установленный срок, заявителю направляется ответ с указанием сроков подготовки ответа по существу и обоснования отложения

решения его вопроса.

7.3. 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.

7.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «МЦСМ «Евромед», то они не рассматриваются и об этом уведомляется заявитель.

7.5. 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.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящие правила утверждаются приказом управляющего ООО «МЦСМ «Евромед» и вступает в силу с момента его утверждения.

8.2. Внесение изменений в действующие Правила производится приказом руководителя ООО «МЦСМ «Евромед». Изменения вступают в силу с момента подписания соответствующего приказа.