



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
КЛИНИЧЕСКАЯ МЕДИКО - САНИТАРНАЯ ЧАСТЬ
«ЭНЕРГЕТИК»**

УТВЕРЖДЕНО:
Генеральный директор (Главный врач)
АО КМСЧ «Энергетик»
Т.А. Анчикова
« 05 » *Анчикова* 2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в АО КМСЧ «Энергетик»**

Составлено	Согласовано					
	Заместитель генерального директора по клинико-экспертной работе	Заместитель генерального директора по СМК	Начальник отдела по работе с клиентами	Главный юрист-консульт	Заместитель генерального директора по развитию региональной сети	Начальник отдела по работе с персоналом
М.А. Сало	К.В. Дортман	А.А. Секлецова	А.А. Величина	Е.В. Герлиц	Л.Ф. Белова	А.В. Бирюкова
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

Кемерово, 2022 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в АО КМСЧ «Энергетик» (далее – Общество) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, определяет сроки и последовательность исполнения процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации, закрепленного за ним права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками Общества.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Обществе регламентируется следующими нормативными актами:

- Конституция РФ;
- Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Законом Российской Федерации от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Законом Российской Федерации от 21.11.2010г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 08.03.2015г. № 22-ФЗ «О введении в действие кодекса административного судопроизводства Российской Федерации»;

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

1.3. Нормы настоящего положения распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«гражданин» - лицо, имеющее гражданство Российской Федерации, законные представители, представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), иностранные граждане и лица без гражданства.

«обращение гражданина» (далее — обращение) – направленное в Общество письменной форме или форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

«предложение» — рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов Центра здоровья по развитию и улучшению деятельности 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 Общества и его сотрудников, либо критика деятельности Общества и его сотрудников;

«жалоба» — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

«сотрудник» — лицо, состоящее в трудовых отношениях с Обществом.

1.5. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Общества, рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.6. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.8. Граждане реализуют право на обращение в Общество свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц.

1.9. Общество осуществляет публично значимые функции.

1.10. При рассмотрении обращения Обществом гражданин имеет право:

1.10.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.10.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

1.10.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.10.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников Общества в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.10.5. Лично участвовать в рассмотрении обращения.

1.10.6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.11. 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 другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. ИНФОРМИРОВАНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

2.1.1. лично в Общество;

2.1.2. в письменном виде почтой в Общество: 650000 г. Кемерово, ул. Кузбасская, 37;

2.1.3. по адресу электронной почты: report@energetic42.ru;

2.1.4. на сайт Общества www.energetic42.ru;

2.1.5 по телефону (3842) 45-34-56, (3842) 45-31-11.

2.2. Информация о месте нахождения Общества, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении № 1 к настоящему Положению и размещена на информационных стендах Общества, на сайте www.energetic42.ru.

2.3. Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в Обществе, в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения, о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения, о переадресации обращения в вышестоящий орган, в компетенцию которого входит решение, поставленных по обращению вопросов, о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого осуществляется помощником генерального директора в приемной Генерального директора (Главного врача) по телефону 8 (3842) 45-34-56.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАН

3.1. В письменном обращении гражданин указывает наименование Общества, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество Генерального директора (Главного врача) Общества, почтовый адрес (уведомление о переадресации), по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, свою фамилию имя отчество и ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.3. При обращении гражданина в адрес Общества путем заполнения специальной формы на сайте Общества должны быть заполнены все поля об отправителе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты для направления ответа).

4. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

4.1.1. в письменной форме с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя Генерального директора (Главного врача) Общества: 650000, Российская Федерация, г. Кемерово, ул. Кузбасская, д. 37. При самостоятельной передаче письменное обращение вручается помощнику Генерального директора в приемной Генерального директора (Главного врача) Общества;

4.1.2. через страницу «Письмо генеральному директору», указанного на сайте www.energetic42.ru в сети Интернет;

4.1.3. по адресу электронной почты : report@energetic42.ru ;

4.1.4. в форме электронного документа через общие информативные ресурсы сети Интернет или через портал обратной связи

4.1.5. в письменной форме через книгу отзывов и предложений;

4.1.6. в устной форме по телефону (3842) 45-34-56, (3842) 45-31-11

4.2. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

4.2.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

4.2.2. копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4.3. Письменное обращение, поступившее по почте или курьером по месту нахождения Общества, подлежит обязательной регистрации помощником генерального директора в течение трех дней с момента поступления в Обществе в Журнале учета входящей корреспонденции и передается Генеральному директору (Главному врачу) Общества, для назначения должностного лица по рассмотрению обращения гражданина.

4.4. Письменное обращение гражданина, поступившее по адресу электронной почты: report@energetic42.ru, принимается ответственным сотрудником Общества, назначенного приказом Генерального директора (Главного врача) Общества и передается должностному лицу Общества по принадлежности вопроса для рассмотрения обращения.

4.5. Обращение гражданина, поступившее через общие информативные ресурсы сети Интернет или портал обратной связи принимается ответственным сотрудником Общества, назначенного приказом Генерального директора (Главного врача) и передается должностному лицу Общества по принадлежности вопроса для рассмотрения обращения.

4.6. При индивидуальном устном информирование граждан (по телефону или лично) сотрудник Общества, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Общества.

4.7. Обращение гражданина, поступившее через книгу отзывов и предложений, принимается ответственным сотрудником Общества, назначенного приказом Генерального директора (Главного

врача) Общества и передается должностному лицу Общества по принадлежности вопроса для рассмотрения обращения.

4.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общества направляется с сопроводительным письмом за подписью Генерального директора (Главного врача) Общества в течение семи календарных 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.

4.9. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи календарных дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

5. РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Письменное обращение гражданина, поступившее через страницу «Письмо Генеральному директору», указанного на сайте www.energetic42.ru в сети Интернет рассматривается Генеральным директором (Главным врачом) Общества лично.

5.2. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в Обществе осуществляется врачебной комиссией.

5.3. Врачебная комиссия и должностное лицо, рассматривающее обращение:

5.3.1 обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием сотрудника Общества, гражданина, направившего обращение;

5.3.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, письменные объяснения у сотрудников Общества, в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

5.3.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5.3.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.3.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.4. Врачебная комиссия или должностное лицо, рассматривающее обращение по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 10 календарных дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.5. Ответ на обращение подписывается Генеральным директором (Главным врачом) Общества, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

5.6. Ответ на обращение, поступившее в Общество или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме для ответа гражданину на информационных ресурсах сети Интернет.

5.7. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Обществе, при желании имеет право:

5.7.1. предоставлять дополнительные документы, материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

5.7.2. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

5.7.3. получать уведомление о переадресации обращения в государственной орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

5.7.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5.7.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.8. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Общества при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. 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.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. 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, Генеральный директор (Главный врач) Общества или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 Общество или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. 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.

6.7. 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 Общество или соответствующему должностному лицу.

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

7.1. Письменное обращение, поступившее в Общество или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. Обращения граждан, направленные в Общество органами государственной власти, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

7.3. В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней.

8. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

8.1. Личный прием граждан в Обществе проводится Генеральным директором (Главным врачом) Общества и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах указана в Приложении №2 к настоящему Положению.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение №3 к настоящему Положению). 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.

8.4. Письменное и устное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале приема граждан по личным вопросам, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью Общества.

8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общества или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. В Обществе заместители генерального директора по направлениям осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют один раз в полугодие содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**СВЕДЕНИЯ ОБ АО КМСЧ «ЭНЕРГЕТИК»
ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН**

1. Полное наименование: Акционерное Общество Клиническая Медико-санитарная часть «Энергетик».
2. Юридический адрес: 650000, Российская Федерация, г. Кемерово, ул. Кузбасская, д. 37.
3. Место осуществление деятельности: 650000, Российская Федерация, г. Кемерово, ул. Кузбасская, д. 37.
4. Почтовый адрес: 650000, Российская Федерация, г. Кемерово, ул. Кузбасская, д. 37.
5. Телефон для записи на прием граждан по личным вопросам: 8 (3842) 45-34-56.
6. Адрес электронной почты: : report@energetic42.ru
7. Адрес сайта: www.energetic42.ru

Приложение № 2
к Положению о
порядке рассмотрения обращений граждан
в АО КМСЧ «Энергетик»

ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

Наименование должности	Место приема	Дни приема	Часы приема
Генеральный директор (Главный врач)	г. Кемерово, ул. Кузбасская, д. 37 кабинет Генерального директора (Главного врача)	понедельник	9.00 до 10.00
Заместитель генерального директора по медицинской части	г. Кемерово, ул. Кузбасская, д. 37 кабинет заместителя генерального директора по медицинской части	среда	14.00 до 15.00
Заместитель генерального директора по клинико- экспертной работе	г. Кемерово, ул. Кузбасская, д. 37 кабинет № 303	вторник	13.00 до 14.00

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

(Лицевая сторона)

Фамилия _____

Имя, отчество _____

Адрес _____

Дата и время приема _____

Содержание просьбы _____

Кто проводил прием _____

(Ф., и., о. и должность)

Принято письменное обращение. Направлено в _____

_____ " ____ " _____ 20_ г.

Регистрационный № _____

(Оборотная сторона)

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано,
даны необходимые разъяснения, выдано предписание и тому подобное)

Примечание _____



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Подписал Анчикова Татьяна Александровна
Идентификатор пользователя 100