

## РЕГЛАМЕНТ НАПРАВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Рассмотрение обращений пациентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ, приказом директора ООО «РЦСМ» от 27 марта 2018 г. № 197/1 «О порядке работы ООО «РЦСМ» по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема».

Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в ООО «РЦСМ» в устной, письменной форме, в форме электронного документа, в том числе:

- доставленные гражданами лично в ООО «РЦСМ»;
- поступившие по почтовому адресу на имя директора: 644048, г.Омск, ул.Серова, д.16Б/ электронной почте [rasm@mail.ru](mailto:rasm@mail.ru);
- направленные в электронном виде через официальный сайт ООО «РЦСМ» путем заполнения специальной формы в сети Интернет [http:// www.semstom55.ru/](http://www.semstom55.ru/) в разделе «Оставить отзыв»;
- принятые во время проведения личного приема граждан.

**Прием устных обращений осуществляют в ходе личного приема:**

- директор;
- заместитель директора по лечебной работе;
- заместитель директора по контролю качества медицинской деятельности.

При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

**Прием обращений через официальный сайт**

Гражданин в своем обращении на сайте ООО «РЦСМ» в сети Интернет [https:// www.semstom55.ru](https://www.semstom55.ru) 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.

Ответ автору электронного обращения направляется по его выбору:

- в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);
- в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес.

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

На обращения, поступившие в электронном виде с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания Фамилии, Имени и Отчества (последнее при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ООО «РЦСМ» не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов. В отсутствие указанных в настоящем разделе персональных данных о заявителе, обращение признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

Если в направленном тексте в разделе «Оставить отзыв» на сайте ООО «РЦСМ» 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.

### **Письменные обращения**

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.

Ответы на письменные обращения граждан не даются, если 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; текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в ООО «РЦСМ» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

### **Сроки рассмотрения обращений**

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

Письменные обращения, поступившие в ООО «РЦСМ», рассматриваются в соответствии с компетенцией в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок рассмотрения обращения не установлен действующими нормативными правовыми актами.

Устные (личные) обращения во время приема граждан регистрируются в Журнале учета личного приема граждан по установленной форме.

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, о чем делается запись в Журнале личного приема граждан. 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 «РЦСМ», гражданину дается разъяснение: куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале приема граждан делается соответствующая запись.

ИДС автора отзыва на публикацию отдельных персональных данных