

Положение

О порядке организации работы по рассмотрению обращений

Потребителей в ООО СК «Кристалл»

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ООО «Стоматологическая клиника «Кристалл»

Ермаков С.И.

«01» сентября 2026 г.



Положение о Порядке организации работы по рассмотрению обращений Потребителей в ООО СК «Кристалл»

1. Общие положения.

1.1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом 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.

1.2. Данный порядок регламентирует правила работы с обращениями и жалобами Потребителей в ООО СК «Кристалл», в том числе правила учета, порядка и сроков рассмотрения, подготовки ответов на письменные претензии, хранение письменных обращений и материалов, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.3. Настоящий порядок распространяется на: письменные обращения, в т.ч. направленные по электронной почте, зафиксированные в книге отзывов и устные обращения на личном приеме.

1.4. Потребители (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего Законного представителя.

1.5. В целях реализации прав Потребителей обеспечивается:

- информирование Потребителей об их праве на обращение; регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;

- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений,
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

1.6. Информирование Потребителей об их праве на обращение обеспечено путем размещения информации в доступном для Потребителей месте на информационном стенде и на сайте **www.kristallclinic.ru**:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, графике приема должностного лица организации, к которому граждане могут обратиться в случае возникновения претензии при оказании медицинской помощи, телефоне для записи на прием;
- об адресе электронной почты и сайте организации;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организации;
- о порядке подачи и рассмотрения обращений.

1.7. Установленный Порядок распространяется также на жалобы и обращения Потребителей по вопросам качества медицинской помощи.

1.8. В случае участия в работе с обращениями Потребителей созданной в ООО СК «Кристалл» врачебной комиссии надлежит также руководствоваться действующим в организации Положением о врачебной комиссии.

2. Основные понятия, используемые в Порядке:

2.1. Обращение Потребителя (далее — обращение) — направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение Потребителя в медицинскую организацию.

2.2. Предложение — обращение, содержащее рекомендации Потребителя по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности в медицинской организации.

2.3. Заявление — обращение, содержащее просьбу Потребителя о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи.

2.4. Жалоба — обращение, содержащее критику работы медицинской организации 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 Потребитель выступает Законным представителем).

2.5. Письменное обращение — обращение Потребителя, изложенное в письменной форме и поступившее в медицинскую организацию на бумажном носителе либо посредством электронных средств связи.

2.6. Устное обращение — обращение Потребителя, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в Журнале регистраций обращений Потребителей (в том числе во время личного приема Потребителей главным врачом медицинской организации).

2.7. Личный прием Потребителей — приём Потребителей главным врачом медицинской организации или уполномоченным им лицом, согласно утвержденному графику.

2.8. Коллективное обращение — обращение двух или более Потребителей по общему для них вопросу.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения:

3.1. Любой Потребитель имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований, в том числе с учётом положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-03 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Требование к письменному обращению:

3.2.1. Письменное обращение должно содержать сведения о лице его подавшем, — фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства/почтовый адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон и адрес электронной почты (по желанию).

3.2.2. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.

3.2.3. Обращение должно быть подписано Потребителем лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом — доверенность, Законный представитель несовершеннолетнего и т.п.).

3.2.4. В случае если обращение подается посредством электронных средств связи (электронная почта и т. п.), оно должно удовлетворять требованиям, изложенным в пунктах 3.2.1—3.2.3 настоящего Порядка.

3.3. Требование к устному обращению:

3.3.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема Потребителей главным врачом медицинской организации или уполномоченным им лицом.

3.3.2. Во время личного приема Потребитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается, для внесения данной информации в Журнал регистрации обращений Потребителей.

3.3.3. В случае если во время личного приема от Потребителя поступает письменное обращение и (или) материалы, они подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений Потребителей и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Порядком для письменных обращений.

3.4. При рассмотрении его обращения Потребитель имеет следующие права:

3.4.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.4.2. 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 охраняемую федеральным законом тайну, право доступа к которой у данного Потребителя отсутствует.

3.4.3. Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4.4. Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

3.4.5. Обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. Медицинская организация гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни Потребителя, без его согласия.

3.6. Не допускается взимание платы с обратившихся Потребителей за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

4. Регистрация обращений.

4.1. Все поступившие обращения Потребителей (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Журнале регистрации обращений Потребителей.

4.2. В Журнале регистрации обращений пациентов указываются:

4.2.1. Ф. И. О. Потребителя, подавшего обращение.

4.2.2. Дата поступления обращения.

4.2.3. Регистрационный номер заявления.

4.2.4. Дата отправки (передачи) гражданину ответа на обращение.

4.2.5. Способ передачи ответа.

4.3. В случае обнаружения отсутствия указанного в тексте обращения приложения — об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

4.4. В случае приложения к обращению оригинала документа вместо копии или копии вместо оригинала, при расхождении этого факта с данными, указанными в тексте обращения, об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

4.6. При повторном обращении документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. При работе с повторными обращениями подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя, а также производится проверка по основаниям отказа в рассмотрении обращения Потребителя в соответствии со ст. 10 ГК РФ, п. 5 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-03 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» — злоупотребление права на обращение, неоднократное получение письменных ответов на аналогичные обращения.

4.7. Не считаются повторными обращения одного и того же Потребителя по разным вопросам. Если Заявитель прислал несколько обращений по разным вопросам, каждое из них регистрируется и рассматривается самостоятельно.

5. Рассмотрение обращений.

5.1. Каждое письменное обращение передается главному врачу медицинской организации для предварительного рассмотрения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

5.2. По каждому обращению главный врач не позднее чем в двухдневный срок принимает одно из следующих решений:

5.2.1. Принять обращение к рассмотрению и передать его в работу лицу, ответственному за работу с обращениями пациентов, либо иному уполномоченному главным врачом лицу.

5.2.2. Оставить обращение без рассмотрения.

5.3. Не допускается направление обращения для дальнейшего рассмотрения тому должностному лицу, на действие которого Потребитель приносит жалобу.

5.4. В случае поступления жалобы на главного врача, обращение подлежит рассмотрению генеральным директором ООО СК «Кристалл».

5.5. При регистрации обращению присваивается порядковый номер — он же регистрационный номер и дата поступления.

5.6. В дело по рассмотрению обращения Потребителя входят: обращение Потребителя, материалы по рассмотрению обращения и копия ответа заявителю.

5.7. Срок хранения дел по обращениям Потребителей составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

5.8. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие фамилии и адреса заявителя, рассмотрению не подлежат. Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.9. Обращения рассматриваются по общим вопросам в течение 30 дней с даты регистрации обращения, по вопросам качества оказания медицинской помощи в течение 10 дней с момента регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, если для их исполнения указан другой срок. При необходимости срок рассмотрения может быть продлён на 30 дней, о чём уведомляется Заявитель.

5.10. Обращения, связанные с оказанием Заявителю медицинской помощи, рассматриваются врачебной комиссией, организованной в соответствии с требованиями соответствующего приказа.

5.11. При рассмотрении обращения уполномоченное лицо обязано:

5.11.1. Внимательно разобраться в сути вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса.

5.11.2. Принять обоснованное решение по обращению.

5.11.3. Сообщить заявителю в письменной форме о решении, принятом по его обращению, с необходимым обоснованием.

5.11.4. В случае необходимости разъяснить порядок обжалования решения.

5.11.5. Обеспечить контроль за своевременным и правильным исполнением принятого по результатам обращения решения,

5.12. Для объективного рассмотрения обращения должностное лицо медицинской организации вправе приглашать Заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у Заявителя и письменные объяснения у работников медицинской организации, принимать другие меры.

5.13. Если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, должностное лицо организации принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

5.14. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации, то они не рассматриваются и об этом уведомляется Заявитель.

5.15. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке медицинской организации, подписывается уполномоченным лицом, регистрируется и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.16. При наличии в тексте обращения контактного телефона, Потребитель уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать его лично при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в удобное для него время в пределах часов работы медицинской организации. При неявке Потребителя за ответом, либо при его отказе явиться за ним, ответ на обращение направляется ему по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений граждан.

5.17. В случае необходимости проведения медицинской 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.

5.18. 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Законным основанием для предоставления сведений, содержащих врачебную тайну, третьему лицу, в том числе после смерти пациента, является нотариальная доверенность на предоставление сведений, содержащих врачебную тайну, оформленная пациентом/сведения о степени родства с умершим (в случае запроса копии медицинской документации)/наличие Ф.И.О. Заявителя в информированном добровольном согласии.

6. Особенности рассмотрения письменных обращений, поступивших в электронной форме.

6.1. Письменные обращения в электронной форме могут быть поданы посредством электронного сообщения путем направления письменного обращения со всеми необходимыми данными на официальный электронный адрес медицинской организации.

6.2. При направлении письменного обращения на электронный адрес медицинской организации, оно оформляется в порядке, установленном для письменных обращений.

6.3. Ответ на обращение Потребителя, представленное в форме электронного документа, направляется ему в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, только в случае указания прямой просьбы Потребителя об этом, во всех иных случаях ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в целях сохранения сведений, составляющих врачебную тайну.

6.4. Лицо, ответственное за регистрацию обращений, поступивших в электронной форме, обязано внести полученное обращение в Журнал регистрации в день его поступления.

6.5. В случае если в обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отправляется уведомление о регистрации обращения.

6.6. Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

7. Особенности ответа на обращения, оформленные с нарушением обязательных требований.

7.1. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным пунктом 3.2 настоящего Порядка, не рассматриваются. В Журнале регистрации обращений Потребителей при этом делается отметка об отказе в рассмотрении обращения гражданина и краткое описание причин принятия такого решения.

7.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу медицинской организации, организация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

7.4. В случае если в письменном обращении Потребителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то данное очередное обращение признается безосновательным, и переписка с Потребителем по данному вопросу прекращается. Заявитель уведомляется о принятом решении.

7.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

7.7. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, также являются указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи.

8. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов.

8.1. Делопроизводство по обращениям Потребителей осуществляется лицом, уполномоченным на то главным врачом ООО СК «Кристалл», которое несет персональную ответственность за состояние делопроизводства и сохранность документов.

8.2. Обращения Потребителей, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела.

8.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в материалы по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

8.4. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

8.5. В случае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов они подшиваются к первому обращению.

8.6. Срок хранения обращений Потребителей и документов, связанных с их рассмотрением в соответствии с п. 5.7 настоящего Порядка — 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям Потребителей подлежат уничтожению.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

9.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений Потребителей, установленного законодательством и настоящим Порядком, возлагается на главного врача ООО СК «Кристалл» или уполномоченное им лицо.

9.2. Сотрудники медицинской организации, осуществляющие рассмотрение письменных обращений и личный прием Потребителей, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

9.3. Анализ поступивших обращений в медицинскую организацию проводится каждый месяц в рамках организации системы внутреннего контроля качества главным врачом.