Положение о порядке приёма, регистрации и рассмотрения обращений в ООО «БЭБИ ДЕНТ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок приёма, регистрации и рассмотрения в ООО «БЭБИ ДЕНТ» (далее — Клиника) предложений, заявлений, жалоб и претензий граждан (далее — обращения), порядок подготовки и направления ответов, контроля и хранения материалов по обращениям.

1.2. Положение разработано с учётом Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»[1], положения которого Клиника применяет в качестве стандарта работы с обращениями, Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»[2] (в части претензий, связанных с оказанием медицинских услуг).

1.3. Обращения принимаются: лично у администратора Клиники, либо на личном приёме руководителя клиники; почтовым отправлением по адресу 440066, Россия, Пензенская область, г. Пенза, ул. Тернопольская, д. 18, офис 1А; на адрес электронной почты babydent58@mail.ru; через форму обратной связи на сайте Клиники https://babydent58.ru.

1.4. Граждане могут обращаться лично либо через законного представителя или представителя по доверенности.

1.5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

1.6. Запросы о предоставлении медицинских документов, их копий и выписок, об ознакомлении с медицинской документацией, о выдаче справок и медицинских заключений рассматриваются по отдельным порядкам, утверждённым руководителем Клиники. Настоящее Положение не изменяет и не продлевает сроки, установленные указанными порядками.

1.7. Информирование граждан обеспечивается размещением на информационном стенде Клиники и на её официальном сайте сведений о руководителях Клиники, обеспечивающих рассмотрение обращений, адресах и телефонах контролирующих органов, а также о порядке подачи и рассмотрения обращений.

1.8. Ответственный за работу с обращениями — главный врач.

1.9. Положение обязательно для всех работников Клиники.

2. Приём и регистрация обращений

2.1. Все поступившие обращения подлежат регистрации в день поступления (при поступлении в нерабочий день — в первый следующий рабочий день) в журнале регистрации и рассмотрения обращений граждан. Обращению присваивается порядковый (регистрационный) номер. Поступление обращений почтовым отправлением и в электронной форме фиксируется также в журнале регистрации входящей и исходящей корреспонденции; записи обоих журналов связываются по регистрационному номеру.

2.2. При личной подаче обращения заявителю по его желанию выдаётся подтверждение приёма (копия обращения с отметкой о регистрации).

---

[1] Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (полный текст): https://rosim.gov.ru/app/uploads/2026/03/56e0ec_59-fz.pdf

[2] Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

2.3. Письменное обращение на бумажном носителе должно содержать: фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; почтовый адрес, адрес электронной почты (при необходимости) для направления ответа; изложение существа предложения, заявления, жалобы либо претензии; подпись заявителя. Для обращения в электронной форме достаточно указания фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; почтовый адрес, адрес электронной почты (при необходимости) для направления ответа; изложение существа предложения, заявления, жалобы либо претензии для ответа, отсутствие рукописной либо электронной подписи само по себе не делает такое обращение анонимным. Анонимным считается обращение, не содержащее фамилии заявителя и какого-либо адреса для ответа; оно рассматривается в порядке пункта 3.5 настоящего Положения.

2.4. Устные обращения принимаются на личном приёме, который ведёт руководитель Клиники или уполномоченное им лицо. Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, и излагает суть вопроса, которая заносится в журнал. Письменное обращение, поступившее на личном приёме, регистрируется в общем порядке.

2.5. Обращения, поступившие в электронной форме, регистрируются в день поступления; по указанному заявителем адресу направляется уведомление о регистрации. Такое обращение распечатывается и далее рассматривается как письменное.

2.6. При отсутствии приложенных документов либо материалов, упомянутых в тексте обращения, а также при расхождении приложений с текстом об этом делается отметка в журнале.

2.7. Повторным считается обращение, поступившее от того же лица по тому же вопросу, если срок рассмотрения истёк либо заявитель не удовлетворён данным ему ответом. Повторному обращению присваивается новый регистрационный номер; подбираются материалы предыдущего обращения. Обращения одного заявителя по разным вопросам регистрируются и рассматриваются самостоятельно.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Зарегистрированное обращение передаётся руководителю Клиники либо уполномоченному им лицу, которое в течение двух рабочих дней принимает решение: принять обращение к рассмотрению и назначить исполнителя; оставить обращение без рассмотрения; направить обращение по подведомственности.

3.2. Не допускается передавать обращение на рассмотрение работнику, чьи действия (бездействие) обжалуются. Жалобы на работников, ответственных за работу с обращениями, рассматриваются руководителем Клиники.

3.3. По обращениям, связанным с оказанием медицинской помощи заявителю либо лицу, законным представителем которого он является, на основании имеющейся медицинской документации проводится внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности; при необходимости вопрос рассматривается врачебной комиссией Клиники. Заявитель может быть приглашён для личной беседы; у работников запрашиваются письменные объяснения.

3.4. Заявитель вправе: приобщать к обращению документы и материалы либо просить об их истребовании; знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если в них не содержатся сведения, составляющие охраняемую законом тайну, и не затрагиваются права третьих лиц; получать ответ по существу поставленных вопросов; обжаловать принятое решение в административном и (или) судебном порядке.

3.5. Обращения, не содержащие фамилии заявителя или адреса для направления ответа, остаются без ответа. При этом содержащиеся в них сведения о возможных нарушениях прав пациентов, требований к качеству и безопасности медицинской деятельности, коррупционных и иных противоправных действиях, угрозах жизни и здоровью пациентов и работников подлежат рассмотрению Клиникой независимо от наличия сведений о заявителе. При наличии достаточных данных проводится внутренняя проверка, по результатам которой принимаются необходимые

меры. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, соответствующие сведения направляются в уполномоченные государственные органы.

3.6. При подготовке ответа сведения, составляющие врачебную тайну, раскрываются только надлежащему получателю: пациенту, его законному представителю, лицам, указанным пациентом (его законным представителем) в письменном согласии на разглашение таких сведений либо в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством (в том числе после смерти пациента — супругу и близким родственникам при отсутствии запрета пациента или его законного представителя). Приём обращения от третьего лица сам по себе не даёт ему доступа к медицинским сведениям.

4. Сроки рассмотрения

4.1. Обращения рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня регистрации. При необходимости проведения проверки, истребования дополнительных сведений либо экспертизы срок может быть продлён не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении и его причинах. Продление срока рассмотрения обращения не продлевает установленные законом сроки удовлетворения потребительских требований и исполнения запросов о предоставлении медицинской документации.

4.2. Претензии, содержащие требования потребителя, связанные с недостатками медицинских услуг (статья 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»), рассматриваются с учётом следующего: требования о соразмерном уменьшении цены оказанной услуги, возмещении расходов на устранение недостатков своими силами либо третьими лицами, возврате уплаченной за услугу суммы и возмещении убытков подлежат удовлетворению в течение десяти календарных дней со дня предъявления требования; требования об устранении недостатков услуги удовлетворяются в назначенный заявителем разумный срок, если иной срок не установлен договором; о повторном оказании услуги — в срок, установленный для оказания соответствующей услуги. Срок исчисляется с даты фактического получения Клиникой требования, а не с даты его внутренней регистрации.

4.3. Обращения, направленные в Клинику государственными или иными органами и организациями, рассматриваются в срок, указанный в сопроводительном документе, если он не противоречит установленным законом срокам.

4.4. Обращение, не относящееся к компетенции Клиники, в течение семи дней со дня регистрации направляется по подведомственности с уведомлением заявителя.

5. Подготовка и направление ответа

5.1. Ответ на обращение готовится по существу всех поставленных вопросов, оформляется на бланке Клиники, подписывается руководителем либо уполномоченным им лицом и регистрируется в журнале.

5.2. Ответ направляется заявителю почтовым отправлением по указанному в обращении адресу либо, если обращение поступило в электронной форме и содержание ответа не содержит сведений, составляющих врачебную тайну, по указанному заявителем адресу электронной почты. Если ответ содержит медицинские сведения, они направляются только надлежащему получателю после проверки его права на получение таких сведений (пункт 3.6 настоящего Положения).

5.3. При наличии в обращении контактного телефона заявитель уведомляется о готовности ответа и возможности получить его лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность. При неявке заявителя ответ направляется по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения.

5.4. Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.5. Обращение может быть оставлено без ответа по существу в случаях: анонимности обращения; нечитаемого текста (о чём в течение семи дней сообщается заявителю, если его фамилия

и адрес поддаются прочтению); наличия в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью, имуществу (заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом; при угрозах Клиника обращается в правоохранительные органы); неоднократных обращений по одному вопросу без новых доводов, на которые заявителю неоднократно давались письменные ответы.

5.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном действии, обращение направляется в уполномоченный государственный орган в соответствии с подведомственностью.

6. Личный приём

6.1. Личный приём ведётся руководителем Клиники или уполномоченным им лицом по графику, указанном на сайте и стенде Клиники. Запись на приём — по телефону +7(8412)46-50–21.

6.2. Коллективные обращения принимаются от имени всех заявителей; в обращении указываются сведения о каждом заявителе.

7. Хранение материалов и контроль

7.1. В дело по рассмотрению обращения входят: обращение, материалы его рассмотрения и копия ответа заявителю. Срок хранения — пять лет (статья 154 Перечня типовых управленческих архивных документов, утверждённого приказом Росархива от 20.12.2019 № 236[3]); при неоднократных обращениях — пять лет после последнего рассмотрения. Срок исчисляется с 1 января года, следующего за годом окончания делопроизводства по обращению.

7.2. Оригиналы личных документов, приложенные к обращению, к делу не приобщаются и возвращаются заявителю; в деле остаются их копии.

7.3. Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений возлагается на главного врача. Анализ поступивших обращений проводится ежеквартально в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности; результаты анализа представляются руководителю Клиники.

7.4. Работники Клиники несут ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений, правильность принятых мер и соответствие законодательству данных ими разъяснений.

7.5. Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем Клиники.

7.6. При изменении законодательства применяются действующие нормативные требования.

[3] Приказ Росархива от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов…»: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_345020/

Приложение № 1 к Положению
о порядке приёма, регистрации
и рассмотрения обращений
в ООО «БЭБИ ДЕНТ»

Рекомендуемая форма претензии по поводу оказания платных медицинских услуг

Генеральному директору
ООО «БЭБИ ДЕНТ»
Советкиной Дианы Александровне

ПРЕТЕНЗИИ
по факту оказания платной медицинской услуги

От кого (Ф. И. О., адрес, телефон, e-mail)	
Обращался(ась) за услугой (дата, вид услуги)	
Услуга оказана работником (должность, Ф. И. О.)	
Считаю услугу некачественной по основаниям (изложить суть)	
На основании изложенного прошу (изложить требование)	
Приложения (перечень документов (копии))	
Дата, подпись заявителя	

Форма является рекомендуемой; претензия может быть составлена в свободной форме. Предъявление претензии — право заявителя, а не его обязанность и не условие для обращения в суд либо надзорные органы.

Приложение №2 к Положению
о порядке приёма, регистрации
и рассмотрения обращений
в ООО «БЭБИ ДЕНТ»

Правила деловой переписки

1. Письмо начинается с вежливого приветствия адресата; рекомендуется придерживаться нейтрального тона.

2. Существо дела излагается чётко и кратко, с соблюдением точности изложения фактов; письмо с несколькими вопросами структурируется по пунктам.

3. Письмо юридического лица излагается от первого лица множественного числа («сообщаем») либо от третьего лица единственного числа («Клиника уведомляет»). При обращении к одному адресату местоимение «Вы» пишется с большой буквы.

4. В письмах запрещается сообщать недостоверные сведения, вводящие граждан в заблуждение, разглашать коммерческую, врачебную и иную охраняемую законом тайну, а также персональные данные без законного основания.