ООО «Лаки Дент»

Утвержден
приказом генерального директора
ООО «Лаки Дент»
от 02.02.2026 г. № 11-МД

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ГРАЖДАН

г. Нижний Новгород

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее — Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения ООО « Лаки Дент
медицинская организация) устных и письменных обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения и жалобы, поступившие в медицинскую организацию в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и жалобы граждан.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением жалоб и обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений и жалоб граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией РФ;
- Гражданским кодексом РФ;
- Гражданским процессуальным кодексом РФ;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- приказом Минздрава от 10.04.2025 № 180н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

3. Основные термины, используемые в Порядке

3.1. **Обращение** — направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в медицинскую организацию.

3.2. **Предложение** — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи.

3.3. **Заявление** — просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе медицинской организации, должностных лиц, либо критика деятельности медицинской организации и (или) персонала медицинской организации.

3.4. **Жалоба** — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав,

свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3.5. **Должностное лицо** — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные либо административно-хозяйственные функции в медицинской организации.

4. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении жалоб и обращений

4.1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет:

- почтовый адрес
  603004 Россия, Нижегородская область,
  г. Нижний Новгород, ул .Фучика 4, помещение No5

- телефон для справок по обращениям граждан, личному приему
  8(831)2182018

- адрес электронной почты info@lucky-dent.com

4.2. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений с доставкой по почте или курьером направляется по адресу:

- 603004, Россия, Нижегородская область,
  г. Нижний Новгород, ул .Фучика, д .4, помещение No5

4.3. Режим работы медицинской организации:

- понедельник—пятница: 09:00—20:00, без перерыва;
- суббота: 09:00—16:00, без перерыва;

В случае изменений в режиме работы информация заблаговременно доводится до сведения граждан.

4.4. На официальном сайте медицинской организации ООО «Лаки Дент»,
на информационных стендах, стойках регистратуры размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта медицинской организации;
- настоящий Порядок.

4.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в медицинскую организацию:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- по электронной почте.

5. Порядок регистрации жалоб и обращений граждан

5.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

5.2. Регистрация обращений и жалоб граждан, в том числе поступивших по электронной почте, производится администраторами.

5.3 Все обращения и жалобы граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан. (Приложение 1). Ответственными за хранение и ведение журнала являются администраторы.

5.3. При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

5.3.1. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

5.3.2. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

6. Перечень документов, необходимых для рассмотрения жалоб и обращений граждан

6.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение или жалоба гражданина.

6.2. Заявитель указывает в обращении (жалобе):

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения или жалобы;
- личную подпись и дату.

6.3. 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.

6.4. 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:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- 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

7. Основания для направления жалоб и обращений

7.1. Гражданин или его представитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворенность качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворенность принятыми решениями медицинской организацией или ее должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

8. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалоб и обращений

8.1. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения или жалобы являются:

- не указана фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

9. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении жалоб и обращений

9.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения при желании имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

9.2. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения или жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

10. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений и жалоб

10.1. Личный прием граждан проводится главным врачом и его заместителем или по поручению генерального директора другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

10.2. График приема.

10.2.1. Генеральный директор, Главный врач:

- прием граждан по личным вопросам: последняя среда месяца с 13:00 до 14:00, суббота, воскресенье — выходные дни.

10.2.2 Заместитель генерального директора

- прием граждан по личным вопросам: первая пятница месяца с 10:00 до 11:00, суббота, воскресенье — выходные дни.

10.3. В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то прием данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

10.4. График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации.

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

10.6. 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.

10.7. Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

10.8. При установлении, что обращение связано с оказанием медицинской помощи, обращение передается на рассмотрение врачебной комиссии по работе. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков при их наличии. Секретарь врачебной подкомиссии вносит принятое решение в медицинскую документацию пациента, а также в специальный журнал.

10.9. Выписка из протокола решения врачебной комиссии может быть выдано на руки пациенту либо его законному представителю на основании письменного заявления.

10.10. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10.12. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации, осуществляется лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

11. Рассмотрение письменных обращений и жалоб граждан

11.1. На каждое обращение, приказом генерального директора назначается должностное лицо, которое будет проводить служебное расследование по факту обращения.

11.2. По каждому обращению не позднее, чем в трехдневный срок, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

11.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

11.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

11.5. В случае. если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение,

вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

11.6. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

11.7. В случае, если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

11.8. Рассмотрение обращения может быть прекращено в случае письменного заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

11.9. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, **проводится при обязательном участии врачебной комиссии медицинской организации.**

11.10. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ. Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы. Сокращение слов не допускается, за исключением принятых сокращений, в том числе в соответствии с учредительными документами.

11.11. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам, и о мерах, принятых для устранения нарушений.

11.12. Ответы по обращениям подписывает главный врач или генеральный директор.

11.13. Отправление ответов без регистрации не допускается.

11.14. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно и взятые им на контроль, докладывается лично генеральному директору.

11.15. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

12. Срок рассмотрения жалоб и обращений

12.1. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, **производится безотлагательно**.

12.2. Обращение гражданина (его представителя) по поводу некачественного оказания медицинской помощи ему. либо лицу, законным представителем которого он является, должно быть рассмотрено **не позднее 10 дней со дня его поступления.**

12.3. Сроки рассмотрения иных письменных и устных обращений **не могут превышать 30 дней.**

12.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 12 Федерального закона РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения **не более, чем на 30 дней,** уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

12.5. Письменные обращения и жалобы граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, **в срок до пяти дней со дня их регистрации** в медицинской организации **подлежат переадресации** в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

13. Результаты рассмотрения обращений и жалоб граждан

13.1. Конечными результатами рассмотрения обращения или жалобы являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

13.2. Удовлетворение обращения или жалобы гражданина или его законного представителя может быть в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения;
- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств.

13.3. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения или жалобы заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

14. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

14.1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, врачебной тайны, без его согласия.

14.2. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

15. Организация контроля за исполнением настоящего Порядка

15.1. Контроль за рассмотрением обращений и жалоб осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

15.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

15.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Главным врачом.

15.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или в контролирующий орган.

Приложение №1
к Порядку рассмотрения
обращений и жалоб граждан

Форма Журнала регистрации обращений граждан

Страница 1

№ п/п	Дата поступления документа	Входящий номер обращения	Код кратности обращения 1-первичное, 2-вторичное	Код способа обращения У – устное, П – письменное, Э –по эл. почте	Ф. И. О. заявителя

Страница 2

Адрес места жительства, адрес электронной почты (при наличии)	Передано на рассмотрение		Дата ответа на обращение, исходящий номер	Подпись получателя	Примечание
	ФИО, должность	Дата, подпись			