

«Утверждаю»  
Директор ООО «Люкс Смайл»  
Курбанов Магомед Зияудинович



Приложение №1

к приказу № 8П/2026 от 05 мая 2026г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)  
МЕДИЦИНСКОГО И ИНОГО ПЕРСОНАЛА  
КЛИНИКИ ЛЮКС СМАЙЛ**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», а также Приказом Минздрава России от 31.07.2020 №785н «Об утверждении требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», Приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 года N 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг.

1.2. Положение определяет регламент работы с обращениями граждан в ООО «Люкс Смайл» (далее - Клиника), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, подготовки ответов на письменные обращения (в т.ч. поступившие в электронной форме), хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

### 1.3. Места осуществления медицинской деятельности

Медицинская деятельность в ООО «Люкс Смайл» осуществляется по адресам, включённым в действующую лицензию на осуществление медицинской деятельности, в том числе:

- г. Астрахань, ул. Боевая, д. 40, пом. 61
- г. Астрахань, ул. Донбасская, д. 3, пом. 02
- г. Астрахань, ул. Генерала Епишева, д. 1, корп. 1, пом. 02, 02а

Осуществление медицинской деятельности по каждому адресу допускается только при наличии действующей лицензии.

Информация о лицензии и адресах размещается на официальном сайте медицинской организации.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на жалобы и обращения граждан по всем вопросам, в том числе оказание медицинской помощи.

1.5. В случае участия в работе с обращением гражданина созданной в Клинике врачебной комиссии надлежит также руководствоваться действующим в организации Положением о врачебной комиссии.

1.6. Настоящее Положение не распространяется на:

1.6.1. запросы о предоставлении информации о деятельности Клиники, направленные в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

1.6.2. обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в Клинике и на выполнение работ на условиях гражданско- правового договора;

1.6.3. обращения работников о фактах обращения в целях склонения сотрудника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

1.6.4. подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы;

1.6.5. иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и федеральными законами.

1.7. Основные понятия, используемые в Положении:

1.7.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Клинику.

1.7.2. Предложение - обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности Клиники.

1.7.3. Заявление - обращение, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи.

1.7.4. Жалоба - обращение, содержащее критику работы Клиники 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 гражданин выступает законным представителем).

1.7.5. Письменное обращение - обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в Клинику на бумажном носителе либо посредством электронных средств связи.

1.7.6. Устное обращение - обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в Журнале регистраций обращений пациентов (в том числе во время личного приема граждан главным врачом либо его заместителем).

1.7.7. Личный прием граждан - прием граждан главным врачом, его заместителями или уполномоченным им лицом, согласно утвержденному графику.

1.7.8. Коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

1.8. Рассмотрение обращений граждан производится заместителем главного врача по качеству и организационно-методической работе.

## **2. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений.**

2.1. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований.

2.2. Требования к письменному обращению:

2.2.1. Письменное обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем - фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон (по желанию).

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

2.2.3. Обращение должно быть подписано гражданином 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.).

2.2.4. В случае если обращение подается посредством электронных средств связи (факс, электронная почта и т.п.), оно должно удовлетворять требованиям, изложенным в пунктах 2.2.1-2.2.3 настоящего Положения.

2.3. Требования к устному обращению:

2.3.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема граждан главным врачом, его заместителями или уполномоченным им лицом.

2.3.2. Во время личного приема гражданин 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.

2.3.3. В случае если во время личного приема от гражданина поступает письменное обращение и/или материалы, они подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений.

2.4. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права:

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

2.4.2. 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 гражданина отсутствует.

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

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

2.4.5. 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.

2.5. Клиника гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.6. Обработка персональных данных заявителей осуществляется в соответствии с Федеральным законом №152-ФЗ «О персональных данных» и используется исключительно в целях рассмотрения обращений граждан.

2.7. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

2.8. Сотрудники Клиники, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными обязанностями несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективно, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

2.9. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется рецепцией Клиники.

2.10. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях несут руководители структурных подразделений Клиники.

2.11. Обращения, поступившие в Клиника в соответствии с п.п.2.2., 2.3. настоящего Положения, подлежат обязательному рассмотрению.

### **3. Регистрация обращений**

3.1. Все поступающие в Клиника письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Клиника, а также фиксируются в Журнале регистрации обращений граждан и организаций и ставятся на контроль лицом, уполномоченным на то приказом главного врача.

3.2. При поступлении обращения в Клиника посредством почтовой доставки (Почта России, курьерская доставка и т.п.) проверяется правильность адреса получателя, письмо вскрывается, при этом конверт не уничтожается, т.к. штамп на нем может свидетельствовать о дате получения документа. Конверт сохраняется и после решения вопроса/предоставления ответа подшивается. Конверты с пометкой «лично» не вскрываются и передаются лично адресату.

3.3. Обращение, полученное в ходе личного приема руководителем либо его заместителями, передается в рецепцию в тот же день либо не позднее следующего рабочего дня для регистрации.

3.4. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в следующий рабочий день за праздничными и выходными днями.

3.5. В Журнале регистрации обращений указываются: ФИО гражданина, подавшего обращение; адрес гражданина, подавшего обращение, и другие контактные данные (при их наличии); дата поступления обращения; краткое содержание обращения (документов); результат рассмотрения обращения; дата отправки (передачи) гражданину ответа на обращение; способ передачи ответа; лицо, подготовившее ответ на обращение/ исполнитель (ФИО и должность лица, ответственного за рассмотрение).

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

3.7. 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.

3.8. Если обращение гражданина направлено в Клиника в порядке исполнения государственной функции или переслано в ином порядке, то в Журнал регистрации дополнительно вносятся исходящий (регистрационный) номер и дата, отметка о форме и сроке исполнения.

3.9. 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 истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные обращения ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя.

3.10. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько обращений по разным вопросам, каждое из них регистрируется и рассматривается самостоятельно.

3.11. В случае, когда гражданин одно и то же письмо направил одновременно нескольким адресатам, и они были в конечном итоге переадресованы в учреждение, все эти документы учитываются под индивидуальными регистрационными номерами в соответствии с категорией сопроводительного письма.

#### **4. Рассмотрение обращений**

4.1. Зарегистрированные обращения передаются главному врачу, либо заместителю главного врача по качеству и организационно-методической работе (в случае его отсутствия - лицу, исполняющему его обязанности) для предварительного рассмотрения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

4.2. При рассмотрении обращений заместитель главного врача по качеству и организационно-методической работе не позднее чем в двухдневный срок обязан:

- внимательно разобраться в сути вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса;
- оставить обращение без рассмотрения (в случае анонимного обращения);
- назначить исполнителя (ей) и соисполнителя (ей) обращения с указанием срока исполнения;
- не допускается направление обращения для дальнейшего рассмотрения тому должностному лицу, на действие которого гражданин приносит жалобу.
- принять обоснованное решение по обращению;
- обеспечить контроль за своевременным и правильным исполнением принятого по результатам обращения решения.

4.3. Указание об исполнении обращений дается в форме резолюции, обязательными элементами которой являются:

- ФИО исполнителя (исполнителей);
- конкретное поручение;
- срок исполнения;
- подпись должностного лица, дающего поручение.

4.4. В случае, если в резолюции указано несколько лиц, ответственных за исполнение поручения, контроль за сроками рассмотрения и подготовки ответа автору обращения осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

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

4.6. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения замещающему его работнику.

4.7. Передача обращений из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через канцелярию Клиники на основании резолюции заместителя главного врача по качеству и организационно-методической работе с соответствующей служебной запиской, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения, которому необходимо направить данное обращение для рассмотрения.

4.8. В случае разногласий между исполнителем и соисполнителем о сути вопроса по обращению окончательное решение по этому вопросу принимается заместителем главного врача по качеству и организационно-методической работе.

4.9. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке Клиники, подписывается главным врачом, его заместителями либо лицом, его замещающим, регистрируется и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.10. При наличии в тексте обращения контактного телефона гражданин уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать его лично, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в удобное для него время с учетом графика работы Клиники. При неявке гражданина за ответом либо при его отказе явиться за ним, ответ на обращение направляется ему по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений граждан.

4.11. Срок рассмотрения обращения, установленный в соответствии со статьей 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» - 10 календарных дней со дня его поступления.

4.12. В случае необходимости проведения медицинской экспертизы или наличия иных факторов, делающих невозможным ответ по существу в установленный срок, заявителю сообщается срок подготовки ответа по существу и обоснования отложения решения его вопроса.

4.13. Рассмотрение обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, качества и ее доступности гражданам, а также по иным вопросам осуществления медицинской деятельности в Клинике входит в обязанности врачебной комиссии (приказ Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 N 502н « Об утверждении Порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации), а в случае необходимости внеплановой проверки по обращению (жалобе) ее проведением занимается отдел обеспечения контроля качества (приказ Минздрава России от 31.07.2020 N 785н «Об утверждении требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности).

4.14. Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции Клиники, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других органах государственной власти, иных государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то в течение семи дней со дня регистрации обращения в Клинике, исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением автора обращения. Рассмотрение таких обращений в части вопросов, относящихся к компетенции Клиники, осуществляется в порядке, установленным настоящим Положением.

4.15. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на исполнителя.

4.16. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и автору обращения даны исчерпывающие ответы. В ответе должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, и в какой форме.

## **5. Особенности рассмотрения письменных обращений,**

### **поступивших в электронной форме**

5.1. Письменные обращения в электронной форме могут быть поданы двумя способами - посредством электронного сообщения либо путем направления письменного обращения со всеми необходимыми данными на электронный адрес Клиника.

5.2. Обращения граждан могут быть направлены:

- в письменной форме по адресам мест осуществления медицинской деятельности Клиники;
- в электронной форме на адрес электронной почты: lux-smile@mail.ru;

- посредством официального сайта медицинской организации (при наличии технической возможности);
- при личном обращении в Клинику.

Информация о порядке подачи и рассмотрения обращений размещается на официальном сайте медицинской организации.

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

5.4. По желанию заявителя, отправившего обращение на электронную почту, может быть направлено уведомление о регистрации обращения.

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

5.6. Ответ на обращение, представленное в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **6. Особенности рассмотрения устных обращений**

6.1. Устные обращения могут быть сделаны во время личного приема главного врача, его заместителей или уполномоченного им лица.

6.2. График личного приема утверждается руководством Клиники.

6.3. Личный прием граждан проводится в порядке очередности. Предварительная запись на личный прием возможна, если это предусмотрено локальными правовыми актами Клиники.

6.4. Устное обращение должно быть сделано с учетом требований, изложенных в пункте 2.3 настоящего Положения.

6.5. Регистрацию устного обращения осуществляет лицо, ведущее личный прием, в момент обращения.

6.6. Устные обращения главный врач, его заместители или уполномоченное им лицо, ведущее личный прием, старается рассмотреть на месте. В случае если изложенные в 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.

6.7. Если обращение требует детального изучения и/ или привлечения других лиц, затребования объяснений, документов и т.п., заявителю во время личного приема разъясняются порядок и сроки ответа на обращение в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением для письменных обращений. В этом случае ему будет дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Клиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.1. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным пунктом 2.2 настоящего Положения, не рассматриваются. В Журнале регистрации обращений 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 Клиники, такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщается 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 чем 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 гражданина 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 гражданином 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. Сроки исполнения обращений.**

8.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Клиники, направляется в течение семи дней со дня регистрации в компетентный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.7.3 настоящего Положения.

8.2. Сроки исполнения обращений определяются в зависимости от сложности поставленного вопроса. Законодательством установлен месячный срок (30 календарных дней) рассмотрения обращения гражданина. В случае, если для принятия решения по обращению необходимо провести специальную работу, допускается продление срока исполнения не более чем еще на 30 календарных дней, о чем гражданина также письменно уведомляется.

8.3. По запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, Клиника обязана предоставить необходимые документы и материалы в 10-дневный срок.

8.4. Контроль над своевременным исполнением рассматриваемых документов возлагается на Заведующего канцелярией.

## **9. Личный прием граждан.**

9.1. По личным вопросам граждан в Клинике ведется личный прием. В соответствии со ст.13 Федерального закона №59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» любой гражданин реализует право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами этого права не должно нарушать права и свободы других лиц. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных ст.13 указанного закона пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Информация о личном приеме граждан размещается на информационных стендах Клиники. В случае необходимости может также размещаться на иных официальных ресурсах по решению руководства.

9.2. Перечень лиц, уполномоченных проводить личный прием граждан, утверждается приказом главного врача Клиники. Запись на прием к главному врачу производится в рабочем порядке по телефону 8 (8512) 20-04-60, на прием к заместителям главного врача по телефону 8 (8512) 20-04-60. Прием проводится главным врачом, либо заместителем главного врача по

организации медицинской помощи и заместителем главного врача по качеству и организационно-методической работе. График приема утверждается руководителем Клиники с учетом рабочего плана и в связи с производственной необходимостью может быть перенесен/отменен, на информационном стенде Клиники.

9.3. Данные о посетителе (ФИО, адрес регистрации/проживания, дата приема) и краткое содержание обращения заносятся администратором рецепции, сопровождающим личный прием, в регистрационную карточку личного приема гражданина. Регистрационная карточка передается руководителю, осуществляющему прием. В случае, если изложенные в устном обращении вопросы являются очевидными и не требуют дополнительных разъяснений, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. Также в ходе личного приема гражданин может предоставить письменное обращение. В этом случае документ подлежит регистрации и проходит порядок рассмотрения согласно предыдущим пунктам настоящего Положения.

9.4. Целью личного приема может быть ознакомление гражданина с материалами, касающимися рассмотрения его обращения, поступившего ранее. Об этом должна быть проставлена отметка в карточке личного приема (с указанием регистрационных реквизитов входящего обращения) и документы должны быть предоставлены гражданину в полном объеме.

9.5. С целью рассмотрения обращения гражданина и подготовки ответа на его вопросы, уполномоченные лица имеют право пригласить гражданина на личный прием. В свою очередь гражданин вправе отказаться от такого предложения, о чем делается отметка в карточке личного приема.

9.6. Должностные лица, осуществляющие прием граждан, обязаны объективно разбираться по существу обращения, принимать все необходимые меры для оперативного и полного разрешения поставленных вопросов, корректно и внимательно относиться к гражданам, обратившимся на личный прием.

9.7. Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения Клиники.

9.8. При положительном решении вопроса должны быть приняты конкретные меры по его реализации, даны соответствующие поручения структурным подразделениям Клиники.

9.9. В случае отрицательного решения вопроса заявителю в обязательном порядке должны быть разъяснены причины отказа со ссылкой на действующие нормативно-правовые акты.

9.10. В соответствии с действующим законодательством РФ граждане (пациенты и/или их законные представители) имеют право обратиться в Клинику за получением медицинских документов (их копий) и выписок из них. Работа по приему, учету и рассмотрению таких обращений регламентируется утвержденным приказом главного врача Клиники № 8П от 28 августа 2023 года.

## **10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.**

10.1. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений, соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и настоящим Положением, возлагается на заместителя главного врача по качеству и организационно-методической работе.

10.2. Результат рассмотрения вопроса, поставленного в обращении сообщается заявителю. В письменной форме также сообщаются решения об отказе в положительном удовлетворении поднятых в обращении вопросов. При этом отказ должен быть аргументирован, указаны мотивы/основания для принятия такого решения.

10.3. Старший администратор осуществляет непосредственное исполнение за соблюдением сроков рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений.

10.4. С целью осуществления учета обращений граждан в Клинике старший администратор предоставляет сводные ежеквартальные и обобщенные годовые данные по работе с обращениями граждан заместителю главного врача по обеспечению контроля качества. Данные

должны содержать полные сведения о количественном и качественном учете поступивших обращений, о случаях нарушения сроков ответа на вопросы граждан исполнителями, о поступивших обращениях, содержащих информацию о фактах проявления коррупции/злоупотреблении служебным положением сотрудниками Клиники и т.д.

## **11. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов**

11.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся в администрации Клиники. Ответственность за их сохранность несет старший администратор клиники.

11.2. Делопроизводство внеплановой проверки в рамках внутреннего контроля качества формируются и хранятся у заместителя главного врача по обеспечению контроля качества.

11.3. 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.

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

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

11.6. Срок хранения обращений граждан, включая поступившие по электронной почте, и документов, связанных с их рассмотрением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Росархивом.

## **12. Обращение в контролирующие органы**

В случае несогласия с результатами рассмотрения обращения гражданин вправе обратиться в контролирующие органы:

- Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) — <https://roszdravnadzor.gov.ru>
- Министерство здравоохранения Астраханской области
- Управление Роспотребнадзора по Астраханской области

Обращение также может быть направлено в судебные органы в установленном законодательством порядке

### ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

ФИО	Должность	Дни и часы приема	Телефон для предварительной записи	Место приема
Абдурахманова Виктория Георгиевна	Главный врач	Вторник 10.00-11.00	8(8512) 20-04-60	кабинет главного врача
Абросимова Мария Николаевна	Заместитель главного врача по организации медицинской помощи	Четверг 13.00-14.00	8(8512) 20-04-60	кабинет заместителя главного врача по организации медицинской помощи
Яфарова Ралина Ильнуровна	Управляющая	Среда 17.00-20.00	8(8512) 20-04-60	кабинет главного врача

**При обращении на личный прием необходимо:**

- предъявить документ удостоверяющий личность
- сообщить фамилию, имя, отчество,
- сообщить место жительства
- изложить суть обращения.

\*При отказе гражданина от предъявления документа, удостоверяющего личность или документа, его заменяющий, гражданину отказывается в личном приеме (ст.13 ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

**Журнал регистрации обращений граждан и организаций**

ФИО заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Результат рассмотрения	Дата ответа и форма его передачи	Исполнитель (должность)	Примечание

**Журнал личного приема граждан главным врачом (заместителями  
главного врача) ООО «Люкс Смайл»**

№ п/п	Дата личного приема	Ф.И.О. заявителя, его паспортные данные	Содержание обращения	Ф.И.О. и должность лица, проводившего личный прием	Отметка о даче ответа устно в ходе личного приема	Отметка о приеме в ходе личного приема письменного обращения	Отметка о даче письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов	Примечание

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ  
о работе с обращениями (жалобами) граждан в ООО «Люкс Смайл» (г. Астрахань)**

Наименование учреждения	Всего обращений за 1 квартал 2023	Устные обращения (личный прием, телефонные звонки)	Письменные обращения		С проведением внутренней проверки	Принято решений	
			по почте	по электронной почте		обоснованных	Не обоснованных
ООО «Люкс Смайл»							