УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «ЦДИ «АТЛАНТ»

_____ / И.А. Кривошеева /
м.п.

Приложение № 2 к приказу № 52. – ОД
от «26» 12 2025 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТОЛОГИИ «АТЛАНТ»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Обществе с ограниченной ответственностью «ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТОЛОГИИ «АТЛАНТ» (далее по тексту – Положение) распространяется на обращения граждан, поступающие в Общество с ограниченной ответственностью «ЦЕНТР ДЕНТАЛЬНОЙ ИМПЛАНТОЛОГИИ «АТЛАНТ» (далее по тексту – ООО «ЦДИ «АТЛАНТ», Клиника) в письменной форме, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее по тексту – обращения) и не распространяются на правоотношения граждан и Клиники, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским процессуальным кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. Работники, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручения генерального директора или главного врача ООО «ЦДИ «АТЛАНТ» или в порядке исполнения обязанностей, установленных должностной инструкцией, считаются ответственными лицами и несут установленную законодательством РФ ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

1.4. Работники Клиники, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку, а работник Клиники, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан (далее – помощник генерального директора), обеспечивает обработку и хранение персональных данных, обратившихся в ООО «ЦДИ «АТЛАНТ» граждан в соответствии с законодательством РФ о персональных данных.

1.5. Обращения, поступившие в ООО «ЦДИ «АТЛАНТ», подлежат обязательному приему и рассмотрению.

1.6. В целях реализации прав граждан на обращение в медицинскую организацию обеспечивается:

- информирование граждан 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.

1.7. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, графике работы, телефоне должностных лиц организации, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- о почтовом адресе Клиники для направления (доставки) обращений;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

1.8. Основные понятия и определения, применяемые в Положении:

Обращение гражданина – направленное в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ООО «ЦДИ «АТЛАНТ».

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию организации оказания медицинской помощи в Клиники.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его, или представляемых им лиц, прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Клиники, его должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его, или представляемых им лиц, нарушенных прав, свобод или законных интересов.

Коллективные обращения – обращения, поданные от имени двух и более лиц.

2. Способы и порядок направления обращений в ООО «ЦДИ «АТЛАНТ»

2.1. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу ООО «ЦДИ «АТЛАНТ»: *236016, г. Калининград, ул. Гражданская, 5А.*

2.2. Адрес Клиники и время приема для самостоятельной подачи письменных обращений: *г. Калининград, ул. Гражданская, 5А (регистратура на 1 этаже через дежурного администратора)* – понедельник, вторник, среда, четверг, пятница: с 09:00 до 18:00; обеденный перерыв: с 14:00 до 15:00.

2.3. Прием граждан с устными обращениями осуществляется руководящим составом организации **по предварительной записи** в установленные для приема дни и часы.

2.4. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, номере телефона для предварительной записи на личный прием граждан доступна для ознакомления граждан в местах размещения Клиникой информации для Потребителей услуг (в информационных папках, расположенных в холле на 1 этаже), а также на официальном сайте ООО «ЦДИ «АТЛАНТ» в сети «Интернет» – https://kcdi.ru.

3. Реквизиты письменного обращения, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами, для его рассмотрения

3.1. Основанием для рассмотрения обращения является направленное в ООО «ЦДИ «АТЛАНТ» в письменной форме, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.

3.2. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, наименование Клиники, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

3.3. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

4. Основания для отказа в предоставлении ответа на обращение

4.1. В предоставлении ответа на обращение **может быть отказано**, если:

4.1.1. В письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращения, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

4.1.2. В обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в ООО «ЦДИ «АТЛАНТ» обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

4.1.3. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу в отношении должностных лиц и (или) сотрудника (-ов) Клиники, а также

членов его (их) семьи, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

4.1.4. Текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, а также в случае, когда текст рукописного письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в ООО «ЦДИ «АТЛАНТ» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4.1.5. В письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства для пересмотра ранее принятых решений. Клиника вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем гражданин уведомляется;

4.1.6. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

4.2. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в ООО «ЦДИ «АТЛАНТ».

5. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан

5.1. Граждане могут обращаться лично или через своего законного представителя с жалобами на работу (на результаты оказанных услуг) Клиники, заявлениями или предложениями по организации оказания медицинской помощи в Клинике непосредственно к генеральному директору, главному врачу, заместителям главного врача.

5.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Клиники.

5.3. Все поступившие в письменной форме обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в день их поступления в организацию.

5.4. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

5.5. Повторными считаются обращения, поступившие в организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу (в случае, когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению).

Не считаются повторными:

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

Повторные обращения граждан регистрируются в том же порядке, что и первичные.

5.6. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством РФ.

В ответе на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем – необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся

дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, генеральный директор принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

5.7. Все обращения граждан, поступившее в ООО «ЦДИ «АТЛАНТ», подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Положением, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

5.8. Письменное обращение (жалоба), содержащее требования, предусмотренные ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», рассматривается в течение 10 (десяти) календарных дней.

5.9. Если письменное обращение (жалоба) содержит претензию к качеству оказанных ООО «ЦДИ «АТЛАНТ» медицинских услуг, то она рассматривается врачебной комиссией ООО «ЦДИ «АТЛАНТ» согласно утвержденному в Клинике порядку.

Срок рассмотрения претензии о ненадлежащем качестве оказанных медицинских услуг и иные претензии/заявления заявителя, требующие осмотра пациента (в том числе врачебной комиссией), проведение дополнительных диагностических мероприятий, привлечения сторонних специалистов и (или) экспертов, сдвигается (увеличивается) на время, необходимое для анализа и оформления результатов, полученных при проведении осмотра пациента (в том числе врачебной комиссией ООО «ЦДИ «АТЛАНТ» и (или) с привлечением сторонних специалистов и (или) экспертов), дополнительных диагностических мероприятий.

5.10. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику Клиники (далее – ответственный исполнитель) принимает генеральный директор в форме письменного поручения (визирования обращения) или приказа в срок не более трех дней с даты регистрации обращения.

Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику организации, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

5.11. Работник организации (ответственный исполнитель), получивший поручение от генерального директора о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, для чего вправе приглашать заявителя для личной беседы (в том числе осмотра, проведения диагностических процедур и пр.), запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

Ответственный исполнитель несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации.

5.12. Ответственный исполнитель при рассмотрении обращений обязан:

5.12.1. Своевременно и всесторонне разбираться в существе обращения, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места и (или) устные / письменные запросы для проверки указанных в обращении фактов, принимать другие меры с целью объективного рассмотрения поступивших обращений;

5.12.2. В течение установленных законодательством сроков представлять документы и материалы по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и у которых установлен особый порядок представления.

5.12.3. Принимать в пределах своей компетенции законные и обоснованные решения по обращениям и обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

5.12.4. Сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, мотивировать случаи отказа в удовлетворении просьб.

5.13. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма Клиники и подписываются генеральным директором или иным уполномоченным лицом.

5.14. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

5.15. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством РФ.

5.16. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения он может обратиться в контрольно-надзорные органы и/или в суд.

6. Организация и проведение личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан проводится генеральным директором и главным врачом Клиники в установленные для приема дни и часы по предварительной записи, заместителями главного врача – по согласованию или по распоряжению генерального директора.

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

6.3. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван наряд полиции или вневедомственной охраны.

6.4. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации личного приема граждан (далее по тексту – Журнал), форма которого приведена в Приложении настоящему Положению. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

6.5. Должностное лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения. Ответ на обращение, поданное на личном приеме, дается гражданину при его согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим Положением.

6.6. В случае необходимости при ведении личного приема по возможности могут быть приглашены сотрудники Клиники, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов.

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

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

6.9. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться к генеральному директору, если прием проводил главный врач или один из заместителей главного врача, в вышестоящие и другие надзорные органы.

7. Контроль за исполнением обращений граждан

7.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и установлению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

7.2. Контроль за исполнением обращений граждан, направленных в Клинику в письменной форме, осуществляет исполнительный директор, в обязанности которого включается:

- постановка поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработка информации о ходе рассмотрения обращений;

– подготовка оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

– подготовка и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

– снятие обращений с контроля.

7.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

7.4. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

7.5. Устные обращения контролируются еженедельно путем проверки соответствующего Журнала.

7.6. Помощник генерального директора осуществляет контроль за исполнением сроков рассмотрения обращений, поступивших в Клинику.