

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Платинентал Казань»
 /О.В.Ермолаева/

«10» 09 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящее Положение регулирует порядок приёма, регистрации, рассмотрения и ответа на обращения клиентов (пациентов), их законных представителей и иных заинтересованных лиц.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения, поступающие в ООО «Платинентал Казань» в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме на личном приёме, по телефону, через официальный сайт, социальные сети и иные каналы коммуникации.

2. Основные понятия

2.1. Обращение — изложенное в письменной, устной или электронной форме предложение, заявление, жалоба или ходатайство клиента (пациента), его законного представителя или иного заинтересованного лица.

2.2. Заявитель — клиент (пациент), его законный представитель или иное лицо, обратившееся в Организацию с обращением.

2.3. Жалоба — обращение, содержащее сведения о нарушении прав, законных интересов, недостатках в работе Организации, её сотрудников, качестве оказанных медицинских услуг.

2.4. Устное обращение — обращение, поступившее на личном приёме, по телефону или в ходе консультации.

2.5. Письменное обращение — обращение, поступившее на бумажном носителе, по почте, с нарочным или вручённое лично.

2.6. Электронное обращение — обращение, поступившее через официальный сайт, электронную почту, социальные сети или мессенджеры.

3. Порядок приёма и регистрации обращений

3.1. Все обращения, поступившие в Организацию, подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений клиентов (далее — Журнал).

3.2. Журнал ведётся в электронном виде и (или) на бумажном носителе. Форма Журнала приведена в Приложении № 1 к настоящему Положению.

3.3. Регистрация обращения осуществляется в день его поступления.

3.4. При регистрации обращения указываются:

- дата и время поступления;
- ФИО заявителя, контактные данные (телефон, e-mail, адрес);
- форма обращения (письменное, электронное, устное);
- краткое содержание обращения;
- категория обращения (предложение, заявление, жалоба, ходатайство);
- должностное лицо, ответственное за рассмотрение;

- результат рассмотрения.

3.5. Анонимные обращения (без указания ФИО и контактных данных заявителя) регистрируются, но ответ на них не направляется, за исключением случаев, когда в обращении содержатся сведения о фактах, требующих проверки.

3.6. Обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, а также угрозы, регистрируются, но не рассматриваются по существу. Заявитель уведомляется об этом в письменной форме.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Письменные обращения:

- срок рассмотрения — 30 (Тридцать) календарных дней с момента регистрации;
- если обращение не требует дополнительной проверки — ответ направляется в течение 10 (Десяти) рабочих дней;
- в случае необходимости направления запросов в сторонние организации — срок рассмотрения может быть продлён, но не более чем на 30 (Тридцать) календарных дней, с обязательным уведомлением заявителя.

4.2. Электронные обращения:

- срок рассмотрения — 30 (Тридцать) календарных дней с момента регистрации;
- ответ направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем, либо в форме электронного документа.

4.3. Устные обращения на личном приёме:

- ответ даётся непосредственно в ходе приёма;
- если требуется дополнительная проверка — заявителю разъясняется порядок и срок рассмотрения, обращение регистрируется в Журнале, ответ направляется в течение 10 (Десяти) рабочих дней.

4.4. Устные обращения по телефону:

- ответ даётся непосредственно в ходе разговора;
- если требуется дополнительная проверка — обращение регистрируется, ответ направляется в течение 10 (Десяти) рабочих дней.

4.5. Обращения через сайт и социальные сети:

- срок рассмотрения — 30 (Тридцать) календарных дней;
- ответ направляется в течение 5 (Пяти) рабочих дней, если обращение не требует дополнительной проверки.

4.6. Жалобы на качество медицинских услуг, не содержащие требований, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей», рассматриваются в течение 30 (Тридцати) календарных дней.

4.7. Претензии, содержащие требования о возврате денежных средств, уменьшении цены, возмещении расходов или убытков, рассматриваются в течение 10 (Десяти) календарных дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Порядок рассмотрения обращений

5.1. Все обращения рассматриваются директором Организации или уполномоченным им лицом.

5.2. При рассмотрении обращения Организация вправе:

- запросить у заявителя дополнительные документы и сведения;
- провести проверку по фактам, изложенным в обращении;
- назначить врачебную комиссию (по жалобам на качество медицинских услуг);
- привлечь независимых экспертов;
- направить запросы в сторонние организации

5.3. По результатам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием причин;
- о разъяснении заявителю порядка и способов защиты его прав

5.4. Ответ на обращение направляется заявителю в письменной форме или в форме электронного документа, подписанного уполномоченным лицом.

5.5. Копия ответа и все материалы по обращению хранятся в Организации в течение 5 (Пяти) лет.

6. Личный приём клиентов

6.1. Личный приём клиентов осуществляется директором Организации или уполномоченным им лицом.

6.2. Личный приём осуществляется по предварительной записи. Запись производится:

- по телефону Организации;
- по электронной почте: pl.kzn@mail.ru;
- через администратора Организации.

6.3. Даты и время личного приёма согласовываются индивидуально с каждым заявителем с учётом графика работы Организации и графика приёма специалистов.

6.4. Информация о датах приёма специалистов (врачей), привлекаемых Организацией, размещается на информационном стенде и официальном сайте Организации, а также доводится до сведения клиентов по телефону, в мессенджерах и иными доступными способами. График приёма специалистов является плавающим и зависит от дат их приезда.

6.5. При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. Законный представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

7. Порядок обжалования

7.1. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое по его обращению, в вышестоящий орган или в суд.

8. Ответственность

8.1. Сотрудники Организации несут ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений в соответствии с действующим законодательством и настоящим Положением.

8.2. За нарушение сроков рассмотрения обращений и предоставления ответов виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения и действует бессрочно.

9.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся приказом директора Организации.

9.3. Настоящее Положение размещается на информационном стенде и официальном сайте Организации.