



«УТВЕРЖДАЮ»

ООО «ШАНС М»

Генеральный директор

Р.Г. Ципис

(подпись, печать, ФИО)

«31» августа 2026 год

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН в ООО «ШАНС М»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан 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»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Настоящий Порядок определяет правила работы с обращениями и жалобами граждан в ООО «ШАНС М» (далее — Медицинская организация), включая правила учёта, порядка и сроков рассмотрения, подготовки ответов на обращения, хранения документов и контроля за соблюдением установленного порядка.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на:

- письменные обращения, в том числе направленные по почте;
- обращения, направленные в форме электронного документа (по электронной почте);
- обращения, зафиксированные в Книге жалоб и предложений (при наличии);
- устные обращения на личном приёме.

1.4. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего законного представителя.

1.5. Ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в Медицинской организации является главный врач / врач-невролог Жидкова Елена Анатольевна.

2. Основные понятия, используемые в Порядке

2.1. Обращение — направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2.2. Предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Медицинской организации, улучшению качества медицинской помощи.

2.3. Заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод либо сообщение о нарушении законов, недостатках в работе Медицинской организации.

2.4. Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

2.5. Должностное лицо — лицо, постоянно или временно выполняющее организационно-распорядительные функции в Медицинской организации.

3. Порядок подачи обращений

3.1. Граждане могут подать обращение (жалобу) следующими способами:

Способ подачи	Порядок
Письменное обращение	Направляется по почте на юридический адрес: 125167, г. Москва, Старый Петровско-Разумовский п-д, дом 10, помещ. 1/1 или передаётся лично в Медицинскую организацию.
Электронное обращение	Направляется по электронной почте: clinic@childnevrolog.ru .
Устное обращение	Подается на личном приёме у генерального директора. Приём проводится по предварительной записи по телефону: +7 (917) 516-01-04.
Книга жалоб и предложений	Находится в доступном для пациентов месте на ресепшен. Записи вносятся лично заявителем.

3.2. Требования к письменному и электронному обращению:

- в обращении обязательно указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- указывается почтовый адрес (для письменного обращения) или адрес электронной почты (для электронного обращения), по которому должен быть направлен ответ;
- излагается суть обращения;
- ставится личная подпись и дата (для письменного обращения).

3.3. Обращение, не содержащее сведений о заявителе (фамилии и почтового адреса или адреса электронной почты), признаётся анонимным и не подлежит рассмотрению.

4. Порядок регистрации обращений

4.1. Все обращения граждан, поступившие в Медицинскую организацию, подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан.

4.2. Регистрация осуществляется в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента поступления обращения.

4.3. В Журнале регистрации указываются:

- дата поступления обращения;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес (почтовый или электронный) для ответа;
- краткое содержание обращения;
- отметка о направлении на рассмотрение ответственному лицу.

4.4. Зарегистрированное обращение передаётся ответственному лицу для рассмотрения.

5. Порядок рассмотрения обращений

5.1. Рассмотрение обращения осуществляется ответственным лицом — главным врачом / врачом-неврологом Жидковой Е.А.

5.2. При необходимости к рассмотрению обращения могут привлекаться:

- врачебная комиссия ООО «ШАНС М» (в случаях, связанных с качеством медицинской помощи);
- иные сотрудники Медицинской организации по компетенции.

5.3. В ходе рассмотрения обращения ответственное лицо:

- изучает доводы заявителя;
- запрашивает необходимые документы и информацию (при необходимости);
- принимает решение по существу обращения;
- готовит письменный ответ заявителю.

5.4. По результатам рассмотрения обращения могут быть приняты следующие решения:

- удовлетворение требований заявителя (полностью или частично);
- отказ в удовлетворении требований с обоснованием причин;
- разъяснение заявителю его прав и порядка действий.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае необходимости запроса дополнительных документов и информации, срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней.

6.3. О продлении срока рассмотрения заявитель уведомляется в письменной форме с указанием причин продления.

6.4. Устное обращение, не требующее дополнительной проверки, рассматривается в день обращения. Если для рассмотрения устного обращения требуется дополнительная проверка, заявителю предлагается подать письменное обращение.

6.5. Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в те же сроки — 30 календарных дней.

7. Порядок оформления и направления ответов

7.1. По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется письменный ответ за подписью ответственного лица (главного врача) или генерального директора.

7.2. В ответе указываются:

- дата и регистрационный номер ответа;

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- суть рассмотренного обращения;
- принятое решение по результатам рассмотрения;
- разъяснение порядка обжалования (при отказе в удовлетворении).

7.3. Ответ направляется:

- на почтовый адрес (для письменных обращений);
- на адрес электронной почты (для электронных обращений).

7.4. Ответ на обращение должен быть мотивированным и содержать ссылки на нормативные правовые акты (при необходимости).

7.5. Копия ответа хранится в Медицинской организации вместе с материалами по обращению.

8. Порядок личного приёма граждан

8.1. Личный приём граждан проводится главным врачом / врачом-неврологом Жидковой Е.А. по предварительной записи.

8.2. Запись на личный приём осуществляется по телефону: +7 (917) 516-01-04.

8.3. При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

8.4. В ходе личного приёма ответственное лицо:

- выслушивает доводы заявителя;
- даёт устные разъяснения;
- при необходимости оформляет письменное обращение для дальнейшего рассмотрения.

8.5. Если изложенные в устном обращении факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно с согласия заявителя.

9. Ответственность

9.1. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан виновные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. За разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.3. Контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляет генеральный директор ООО «ШАНС М».

10. Заключительные положения

10.1. Настоящий Порядок вступает в силу с даты его утверждения генеральным директором.

10.2. Информация о порядке подачи и рассмотрения обращений размещается на информационном стенде Медицинской организации и на официальном сайте (<https://nevrologzhidkova.ru>).

10.3. Изменения и дополнения в настоящий Порядок вносятся приказом генерального директора.