ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЦЕНТР СТОМАТОЛОГИИ ДОКТОРА МУЗЫКИ»
445044, Самарская область, г. Тольятти, ул. Автостроителей, влд. 50А, 42
ИНН 6321105655, ОГРН 1036301039928

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «Центр стоматологии доктора Музыки»

Музыка В. А.

1 октября 2026 г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Положение устанавливает, как ООО «Центр стоматологии доктора Музыки» (далее — Организация) принимает, регистрирует и рассматривает обращения пациентов, их законных представителей и других граждан и как готовит на них ответы. Положение действует в клиниках Организации в Санкт-Петербурге (ул. Краснопутиловская, д. 8) и в Тольятти (ул. Автостроителей, д. 50а).
1.2. Правовые основания:

- Конституция РФ, ст. 33 — право граждан обращаться в организации;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» — ст. 13 (врачебная тайна), ст. 19 (права пациента), ст. 22 (информация о состоянии здоровья), ст. 79 (обязанности медицинской организации);
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» — ст. 29–31 (недостатки услуги и сроки удовлетворения требований);
- Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ПП РФ от 30.05.2026 № 659) — п. 21 (формы и способы направления обращений);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ». Организация — коммерческая и не обязана его применять, но добровольно использует его сроки и требования к обращениям;
- приказ Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н — порядок работы врачебной комиссии;
- приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 785н — внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности;
- приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н — порядок и сроки выдачи медицинских документов.

1.3. Термины:

- **обращение** — письменное, электронное или устное предложение, заявление, жалоба или благодарность;
- **жалоба** — просьба восстановить нарушенные права или законные интересы;
- **претензия** — требование потребителя по Закону о защите прав потребителей:

вернуть деньги, уменьшить цену, устранить недостатки услуги, возместить убытки.
1.4. Обращения рассматриваются бесплатно.
1.5. Положение размещается на сайте Организации в разделе «Официальная информация» и на информационном стенде в клинике.

2. Способы подачи обращений

2.1. Обращение можно направить любым из способов (адреса — в приложении 1):
- через форму на сайте drmuzyka.ru, страница «Обращения и жалобы»;
- по электронной почте;
- почтовым отправлением на адрес Организации;
- лично: письменное заявление передаётся администратору клиники, на втором экземпляре заявителю ставят отметку о принятии с датой;
- в книге отзывов и предложений, которую администратор выдаёт по первой просьбе;
- устно на личном приёме у руководителя (раздел 7).

2.2. Форма на сайте содержит отдельную отметку о согласии на обработку персональных данных, которая не проставлена заранее, и ссылки на согласие и политику обработки персональных данных Организации. Обращение поступает в Организацию, если в форме выбрана клиника на Краснопутиловской, 8.
2.3. Обращение о работе клиники на Бабушкина, 8 пересылается в ООО «КласДент» в течение 3 рабочих дней, заявителя об этом уведомляют. Срок рассмотрения считается со дня первой регистрации.

3. Требования к обращению

3.1. В письменном или электронном обращении указываются:
- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- почтовый или электронный адрес для ответа;
- суть обращения: что произошло, дата приёма, врач, чего заявитель просит;
- личная подпись и дата — для письменного обращения.

3.2. К обращению можно приложить документы и их копии: договор, чеки, снимки, фотографии.
3.3. Представитель прикладывает документ, подтверждающий полномочия: доверенность, свидетельство о рождении ребёнка, решение об опеке. Без него ответ не будет содержать сведений, составляющих врачебную тайну.
3.4. По существу не рассматриваются обращения:
- без фамилии заявителя или адреса для ответа. Если в анонимном обращении сообщается о нарушении прав пациентов или угрозе жизни и здоровью, сведения проверяются в порядке внутреннего контроля качества;
- с нецензурными или оскорбительными выражениями, угрозами жизни, здоровью и имуществу сотрудников. Заявителю сообщают о недопустимости злоупотребления правом;
- текст которых невозможно прочитать. В течение 7 дней заявителю сообщают об этом, если адрес можно прочитать;
- повторяющие доводы, на которые уже дан ответ по существу. Руководитель вправе прекратить переписку и уведомляет об этом заявителя.

3.5. Претензия потребителя рассматривается в любой форме, если из неё понятно, кто и чего требует. Отсутствие чека не является основанием для отказа: оплата проверяется по

учёту Организации.

4. Регистрация

4.1. Обращение регистрируется в журнале учёта обращений (приложение 2) в течение 3 рабочих дней со дня поступления. Журнал можно вести на бумаге или в электронном виде.
4.2. Заявителю, направившему обращение через сайт или по электронной почте, сообщают регистрационный номер и дату регистрации на тот же адрес.
4.3. Запись в книге отзывов и предложений с адресом для ответа регистрируется как письменное обращение.
4.4. Устное обращение, которое не удалось решить на месте, администратор предлагает оформить письменно. Устные обращения на личном приёме вносятся в журнал в день приёма.
4.5. За приём и регистрацию отвечает сотрудник, назначенный приказом руководителя (далее — ответственный, приложение 1). В тот же день он передаёт обращение руководителю, а претензию о возврате денег — ещё и в бухгалтерию.

5. Рассмотрение и сроки

5.1. Сроки считаются со дня регистрации обращения, а для претензий потребителя — со дня их предъявления.

Вид обращения	Срок ответа	Основание
Предложение, заявление, жалоба, в том числе на качество медицинской помощи	30 календарных дней; продление — не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя	ст. 12 ФЗ № 59-ФЗ (по аналогии)
Требование вернуть деньги, уменьшить цену, возместить расходы на устранение недостатков или убытки при отказе от договора	10 дней	ст. 31 Закона № 2300-1
Требование безвозмездно устранить недостатки услуги (переделка)	срок, согласованный с пациентом в письменной форме; если не согласован — разумный срок, назначенный пациентом	ст. 30 Закона № 2300-1
Запрос о том, как обрабатываются персональные данные заявителя	10 рабочих дней; продление на 5 рабочих дней с мотивированным уведомлением	ст. 14, 20 ФЗ № 152-ФЗ
Отзыв согласия на обработку персональных	прекращение обработки и уничтожение данных — 30	ч. 5 ст. 21 ФЗ № 152-ФЗ

Вид обращения	Срок ответа	Основание
данных	дней, если закон не требует хранить их дольше	
Запрос медицинских документов, их копий и выписок	не более 30 дней	Порядок, утв. приказом Минздрава России № 789н

5.2. Руководитель назначает исполнителя и срок. Жалобу на сотрудника нельзя поручить рассматривать этому сотруднику.
5.3. Жалоба на качество или безопасность медицинской помощи рассматривается врачебной комиссией Организации (приказ № 502н) в рамках внутреннего контроля качества (приказ № 785н). Комиссия изучает медицинскую карту, снимки и письменные объяснения сотрудников; решение оформляется протоколом.
5.4. При необходимости заявителя с его согласия приглашают на бесплатный осмотр, в том числе другим врачом. День осмотра сроки из п. 5.1 не продлевает.
5.5. Если для проверки нужна независимая экспертиза качества услуги, Организация проводит её за свой счёт (п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1 — по аналогии). Пациент вправе присутствовать при экспертизе и оспорить её в суде.

6. Ответ, врачебная тайна и персональные данные

6.1. Ответ даётся в письменной форме по существу каждого вопроса и подписывается руководителем или уполномоченным лицом. Он направляется способом, который выбрал заявитель; на обращение через сайт или электронную почту — на адрес электронной почты.
6.2. Когда требование признано обоснованным, в ответе указываются принятые меры и сроки: возврат денег, уменьшение цены, повторное лечение, переделка конструкции. Отказ мотивируется и содержит разъяснение, куда его можно обжаловать (раздел 8).
6.3. Сведения о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и лечении составляют врачебную тайну (ст. 13 ФЗ № 323-ФЗ). Ответ с такими сведениями направляется только пациенту, его законному представителю или лицу, указанному пациентом в письменном согласии.
6.4. Ответ со сведениями, составляющими врачебную тайну, вручается лично под подпись при предъявлении паспорта или направляется заказным письмом. По электронной почте — только на адрес, указанный пациентом в договоре или письменном заявлении. Иначе заявителю пишут, что обращение рассмотрено, и приглашают за ответом.
6.5. Персональные данные заявителя обрабатываются только для рассмотрения обращения и ответа на него, в соответствии с политикой обработки персональных данных Организации. Их не раскрывают третьим лицам без согласия заявителя, кроме случаев, предусмотренных законом.
6.6. Отзыв с сайта публикуется на странице «Отзывы» только с именем, которое указал автор для публикации. Ответ на него в открытом доступе не содержит сведений о здоровье и лечении автора.

7. Личный приём

7.1. Руководитель ведёт личный приём граждан по графику из приложения 1. График размещается на сайте и на стенде в клинике.
7.2. Запись на приём — по телефону клиники или по электронной почте (приложение 1). На приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, а представитель — ещё и документ о полномочиях.
7.3. Содержание устного обращения записывается в журнал. Если факты очевидны и не требуют проверки, с согласия заявителя ответ даётся устно и отмечается в журнале. В остальных случаях — письменный ответ в сроки раздела 5.
7.4. Если заявитель передаёт на приёме письменное обращение, оно регистрируется и рассматривается в общем порядке.

8. Обжалование

8.1. Заявитель вправе обжаловать ответ или сразу обратиться в контролирующие органы или суд. Обращение в Организацию для этого не обязательно. По клинике в Санкт-Петербурге:

Орган	По каким вопросам	Адрес и телефон
Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга	лицензионные требования, организация медицинской помощи	191023, ул. Малая Садовая, д. 1/25 · (812) 63-555-64
Территориальный орган Росздравнадзора по Санкт-Петербургу и Ленинградской области	качество и безопасность медицинской деятельности	наб. канала Грибоедова, д. 88–90, эт. 3, каб. 306 · +7 (812) 310-61-75
Управление Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу	права потребителя при оказании платных услуг	ул. Стремянная, д. 19 · (812) 764-42-38
Суд	споры о возврате денег, возмещении вреда и морального вреда	по выбору потребителя (ст. 17 Закона № 2300-1)

8.2. Перечень органов с адресами поддерживается актуальным на сайте drmuzyka.ru в разделе «Официальная информация». Органы Самарской области для клиники в Тольятти указаны на сайте dr-muzyka.ru.

9. Контроль, учёт и хранение

9.1. Ответственный следит за сроками и за 3 дня до истечения срока напоминает исполнителю. Для претензий со сроком 10 дней — за 2 дня.
9.2. Раз в квартал руководитель рассматривает сводку обращений: число, темы, соблюдение сроков, принятые меры. Выводы используются во внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности (приказ № 785н).
9.3. Обращения, материалы их рассмотрения и копии ответов хранятся 5 лет по Перечню типовых управленческих архивных документов (приказ Росархива от 20.12.2019 № 236), затем уничтожаются по акту. Протоколы врачебной комиссии хранятся в сроки,

установленные для них.
9.4. Сотрудники, нарушившие порядок и сроки рассмотрения или раскрывшие сведения из обращения, несут ответственность по законодательству РФ.
9.5. Положение пересматривается при изменении законодательства, но не реже раза в три года.

Приложение 1. Адреса для обращений и ответственные

	Клиника в Санкт-Петербурге	Клиника в Тольятти
Адрес для письменных обращений	198152, Санкт-Петербург, ул. Краснопутиловская, д. 8, лит. А, пом. 6-Н	445044, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Автостроителей, д. 50а, 2 этаж, комн. № 42–51
Телефон	+7 (812) 679-72-39	+7 (8482) 533-888
Электронная почта	drmuzyka.adm@mail.ru	
Форма на сайте	drmuzyka.ru, страница «Обращения и жалобы»	dr-muzyka.ru
Личный приём	вторник 10:00–14:00 — Музыка А. В., руководитель обособленного подразделения в Санкт-Петербурге	
Ответственный за регистрацию и сроки	сотрудник, назначенный приказом руководителя	
Председатель врачебной комиссии	назначается приказом руководителя	