

Российская Федерация  
Амурская область

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«АФИ - Групп»

ИНН 2801245937 КПП 280102001 ОГРН 1182801011030  
675000, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Октябрьская, д 197, кв. 267, тел. 31 – 00 – 12

ПРИКАЗ

«29» января 2024 г.

№ 94/1

Об утверждении порядка рассмотрения  
обращений граждан в ООО «АФИ - Групп»  
в новой редакции

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» приказываю, а также руководствуясь приказом от 08.07.2021г. № 2-лд «Об организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «АФИ - Групп» приказываю:

1. Утвердить и ввести в действие с «29» января 2024 года Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «АФИ - Групп» в новой редакции (приложение 1 к настоящему Приказу).
2. Утвердить и ввести в действие с «29» января 2024 года «Алгоритм рассмотрения претензий пациентов» в новой редакции (приложение 2 к настоящему Приказу);
3. Утвердить и ввести в действие с «29» января 2024 года «Порядок приема и обработки претензий пациентов» в новой редакции (приложение 3 к настоящему Приказу);
4. Утвердить и ввести в действие с «29» января 2024 года бланк претензии на некачественное оказание услуг (приложение 4 к настоящему приказу), бланк заявления о возврате денежных средств (приложение 5 к настоящему приказу), бланк журнала по учету обращений граждан (приложение 6 к настоящему приказу).
5. Признать утратившим силу с «29» января 2024 года приказ № 10 от 16.12.2022 года, которым были в том числе утверждены Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «АФИ - Групп», Алгоритм рассмотрения претензий от пациента (СОП 15.22.14), Порядок обработки претензий пациента (СОП 12.22.14), типовой претензионный бланк.
6. Управляющему Наливкиной Т.Н. поручить издать приказ о назначении лиц, ответственных за прием и регистрацию обращений в журнале регистрации обращений граждан и своевременную передачу обращения Управляющему, а также направление подписанных ответов заявителям, за создание задачи в БИТРИКС24 по обращению, подготовку и загрузку в задачу по обращению скан образов всей необходимой

документации, уполномочить на подписание других документов, необходимых для исполнения настоящего приказа.

7. Управляющего Наливкину Т.Н. уполномочить на подписание ответов от имени Клиники на поступившие обращения и других необходимых документов, в том числе соглашений об урегулировании претензий и вести переговоры с заявителями.

8. Управляющему Наливкиной Т.Н. в течение 1 (одного) рабочего дня обеспечить размещение на сайте стоматологическую клинику «AFIDENT» ООО «АФИ-Групп» по адресу <https://afident.ru> и на информационный стендах стоматологической клиники «AFIDENT» Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «АФИ - Групп» в новой редакции. (приложение 1 к настоящему Приказу);

9. Контроль за своевременным рассмотрением обращений, соблюдением утвержденных настоящим приказом Порядков, Алгоритма и исполнением настоящего приказа возложить на управляющего Наливкину Т.Н.

Генеральный директор

Автушенко Р.В.

С приказом ознакомлена  
« 29 » января 2024

Подпись \_\_\_\_\_ /Наливкина Т.Н.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «АФИ-Групп»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация реализации права граждан на обращение в стоматологическую клинику «AFIDENT» ООО «АФИ-Групп» (далее по тексту – Клинику) с заявлением, жалобой, предложением (далее по тексту – Обращения) и обеспечения своевременного и полного рассмотрения данных Обращений с направлением ответов заявителям в установленный срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в Клинике обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – Заявители), которые могут обращаться с Обращениями в Клинику как лично, так и через своего законного представителя либо представителя, уполномоченного доверенностью, оформленной надлежащим образом.

1.3. В целях реализации прав граждан на Обращение в Клинике 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.

1.4. Информирование граждан об их праве на Обращение обеспечивается Клиникой путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации, а также на сайте Клиники, следующей информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефонах должностных лиц Клиники, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения заявлений, претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресе электронной почты и интернет-сайта Клиники;
- о графике личного приема граждан руководством Клиники;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций (Министерство здравоохранения Амурской области, Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Амурской области, ФОМС, страховые медицинские организации Амурской области, Управление Роспотребнадзора по Амурской области и др.).

2. Информирование граждан о способах направления обращений в Клинику

2.1. Обращения граждан могут быть поданы непосредственно по месту нахождения Клиники, направлены посредством почтового сервиса по почтовому адресу Клиники, направлены по электронной почте Клиники.

2.2. Сведения о месте нахождения Клиники, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Клиники в сети Интернет: <https://afident.ru>.

2.3. Адрес для самостоятельной подачи обращений (нарочно), с доставкой по почте или курьером: 675000,, Амурская область, г. Благовещенск, пл. Ленина, д. 1, каб. № 314.

График работы для приема обращений: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 18.00, обед с 13-00 до 14-00; суббота, воскресенье, праздничные дни – выходные дни прием обращений нарочно не осуществляется. Обращения могут быть направлены посредством почтовой связи или на электронную почту Клиники.

2.4. Адрес электронной почты Клиники для приёма обращений граждан: [afigrupp@mail.ru](mailto:afigrupp@mail.ru).

2.5. Телефоны для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников Клиники: размещены на официальном сайте Клиники в сети Интернет: <https://afident.ru>.

3. Информирование граждан о формах обращения в Клинику с заявлениями

3.1. Заявители вправе обратиться в Клинику с Обращением:

- в устной форме непосредственно на приеме у руководства Клиники;
- в письменной форме путем заполнения бланка Заявления непосредственно в Клинике;
- с заранее подготовленным письменным обращением;
- в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью, путем направления на электронную почту Клиники;
- в виде электронного образа обращения в формате PDF или JPG путем направления на электронную почту Клиники.

3.2. В обращении Заявителю необходимо указать:

- наименование Клиники либо должностного лица Клиники,
- свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),
- контактный телефон,
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,
- изложить в свободной форме в корректных выражениях суть заявления или жалобы, а также указать просьбу или требование, заявление должно быть подписано Заявителем и датировано.
- к обращению необходимо приложить копии документов и материалов, на которые сделана ссылка в обращении
- в случае если заявлено требование о возврате денежных средств на расчетный счет заявителя, приложить реквизиты расчетного счета Заявителя либо указать данные реквизиты в обращении.
- в случае если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

3.3. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.4. В случае если в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.5. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудникам Клиники, а также членов его семьи, Клиника вправе оставить обращение без ответа по существу

поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, либо обращение не подписано заявителем, такое Обращение не подлежит приему, а если принято, то в течение 3 (трех) дней со дня регистрации обращения гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес, телефон поддаются прочтению, направляется уведомление о невозможности рассмотрения обращения с разъяснением возможности повторного обращения с читаемым и (или) подписанным обращением.

3.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу Клиники. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

#### 4. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

4.1. Все поступившие в письменной форме нарочно, посредством почты России или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в день их поступления (если они поступили в рабочее время в соответствии с графиком приема обращений, указанного в п. 2.3 Порядка). Если обращение поступило в нерабочий день либо в нерабочее время (то есть после 18 часов), то оно подлежит регистрации на следующий рабочий день. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, содержащий дату регистрации и регистрационный номер.

4.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в Клинике **отдельно** от других видов делопроизводства в **Журнале регистрации обращений граждан**.

4.3. В **Журнале регистрации обращений граждан** в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый (регистрационный) номер;
- дата регистрации (поступления) обращения;
- фамилия, имя, отчество (наименование организации) заявителя;
- адрес места жительства заявителя, телефон;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществлявшего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

4.4. На основании поступившего обращения, содержащего претензии к качеству оказанных услуг, требования о возврате денежных средств, перерасчете, переплате по Плану, информацию о неэтичном поведении сотрудников Клиники, назначается проведение проверки путем проставления резолюции Управляющего на жалобе либо (в отдельных случаях) издания приказа, в рамках которой осуществляется запрос необходимых объяснительных, разъяснений, расчетов, консультаций у должностных лиц Клиники, изучение документации, назначается проведение заседания врачебной комиссии

и осуществляются другие необходимые действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

4.5. По результатам проведенной по обращению проверки осуществляется подготовка ответа на поступившее обращение. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются принятые меры. При необходимости к ответу может быть подготовлен проект соглашения об урегулировании претензии. При возврате денежных средств к ответу прикладывается платежный документ, подтверждающий данный возврат.

4.6. Процедура рассмотрения обращения Клиникой завершается путем направления ответа на обращение. Ответ оформляется на бланке Клиники, подписывается руководством Клиники.

4.7. Ответ на обращение может быть направлен на почтовый адрес либо на электронный адрес, указанный в обращении. Ответ на обращение может быть направлен в письменной форме посредством Почты России либо посредством сервиса Почты России по отправке электронных заказных писем (<https://zakaznoe.pochta.ru>) в виде электронного образа подписанного ответа Клиники на обращения (в формате PDF или JPG), либо с электронной почты Клиники на электронный адрес заявителя в виде электронного образа подписанного ответа Клиники на обращения (в формате PDF или JPG).

4.8. Если по результатам рассмотрения обращения подтвердилось ненадлежащее выполнение должностных обязанностей отдельными сотрудниками Клиники, к ним принимаются меры дисциплинарного и материального взыскания, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и локальными актами Клиники.

4.9. По каждому обращению в Клинике формируется отдельное дело, в которое включаются: обращение гражданина, письменное поручение (отдельно либо на обращении) или приказ управляющего по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения (объяснительные, докладные записки), копия ответа заявителю, доказательства направления ответа заявителю. Срок хранения дел по обращениям граждан в ООО «АФИ - Групп» составляет 5 лет со дня окончания проверки обращения (то есть дня направления ответа).

## 5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Заявления, содержащие претензии к качеству оказанных медицинских услуг с требованиями перелечить либо содержащие отказ от договора с требованием возврата денежных средств, оплаченных заявителем за некачественные услуги рассматриваются Клиникой в течение 10 (десяти) календарных дней с даты регистрации. В случае необходимости проведения заседания Врачебной комиссии Клиники с участием заявителя (в целях осмотра заявителя), запроса дополнительной информации от заявителя, срок проверки по жалобе может быть продлен Управляющим, но в этом случае общий срок рассмотрения заявления не может превышать 20 (двадцать) календарных дней.

5.2. Иные заявления, не связанные с претензиями к качеству медицинских услуг (например, заявления о возврате излишне уплаченных денежных средств, о перерасчете, о неэтичном поведении сотрудников Клиники) рассматриваются Клиникой (в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации).

5.3. В случае, если последний день срока рассмотрения обращения, указанный в п.5.1 и 5.2. Порядка, выпадает на выходной день, то последним днем рассмотрения обращения является следующий за выходным первый рабочий день.

## 6. Порядок рассмотрения устных обращений

6.1. Устное обращение Заявителя рассматривается непосредственно в ходе приема у руководства Клиники. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Если для дачи ответа необходимо дополнительное время, то с заявителем может быть согласовано дополнительное время встречи для дачи ответа

на устное обращение либо предложено обратиться с письменным обращением согласно настоящего Порядка.

## 7. Порядок отзыва обращений.

7.1. Обращение может быть отозвано Заявителем в любое время путем подачи в Клинику соответствующего письменного заявления. В этом случае проверка по обращению прекращается, о чем делается отметка в **Журнале регистрации обращений граждан**.