



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан (пациентов)**

### **в ООО «Тари Дент» (стоматологическая студия «ТАРИЛЮКС»)**

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет единый порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Пациентов или Заявителей) в ООО «Тари Дент» (далее – Клиника), устанавливает сроки и гарантии для Заявителей в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Действие Положения распространяется на все виды обращений Пациентов: письменные (включая записи в книге отзывов и предложений), электронные (направленные через официальный сайт, email, мессенджеры по согласованию) и устные (в ходе личного приема или по телефону).

1.3. Целью работы с обращениями является защита прав и законных интересов Пациентов, повышение качества и доступности медицинских услуг, оперативное устранение недостатков в работе Клиники.

#### 2. Принципы работы с обращениями

2.1. Рассмотрение обращений в Клинике основывается на принципах:

- \* Законности: Соблюдение норм российского законодательства.
- \* Объективности: Всестороннее и беспристрастное изучение обстоятельств.
- \* Своевременности: Соблюдение установленных сроков рассмотрения.
- \* Конфиденциальности: Неразглашение персональных данных Заявителя и обстоятельств, изложенных в обращении.
- \* Клиентоориентированности: Вежливое, уважительное и внимательное отношение к каждому Заявителю.

#### 3. Организация приема и регистрации обращений

3.1. Информация о порядке направления обращений размещается на официальном сайте Клиники, в ресепшене и других зонах обслуживания Пациентов и включает:

- \* ФИО руководителя Клиники, график его личного приема, контактные данные для обращения.
- \* Адреса электронной почты, телефон, формы обратной связи на сайте для приема обращений.
- \* Местонахождение книги отзывов и предложений.

3.2. Все письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений в день их поступления. Ответственным за регистрацию и делопроизводство по обращениям назначается уполномоченный сотрудник приказом Управляющего.

3.3. Устные обращения, поступившие в ходе личного приема, фиксируются в Журнале личного приема. При необходимости детальной проверки Заявителю рекомендуется оформить обращение в письменном виде.

3.4. Анонимные обращения (не содержащие ФИО и контактов для обратной связи) рассмотрению не подлежат.

#### 4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Зарегистрированное обращение в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней, направляется Управляющим или уполномоченным лицом на рассмотрение ответственному исполнителю – Главному врачу.

4.2. Жалоба не может быть направлена на рассмотрение сотруднику, действия (бездействие) которого обжалуются.

4.3. Ответственный исполнитель обязан обеспечить объективное и всестороннее рассмотрение обращения, при необходимости запрашивать дополнительные объяснения у сотрудников, истребовать документы, приглашать Заявителя для беседы.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, не входящие в компетенцию Клиники, оно в течение 7 (семи) дней с момента регистрации направляется в уполномоченный орган с уведомлением об этом Заявителя.

## 5. Сроки и форма ответа на обращение

5.1. Ответ на письменное или электронное обращение направляется Заявителю в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации.

5.2. Клиника стремится дать ответ в более короткий срок, если изложенные в обращении факты не требуют дополнительной проверки.

5.3. Ответ оформляется в письменной форме на официальном бланке Клиники, подписывается Управляющим или уполномоченным лицом. Ответ, направляемый по электронной почте, должен быть заверен электронной подписью или отправлен с официального корпоративного адреса.

5.4. В ответе на жалобу, если изложенные в ней факты подтвердились, указываются принятые меры по устранению нарушений и недопущению их в будущем.

5.5. Если тот же Заявитель повторно обращается по тому же вопросу и новые доводы не приведены, руководитель Клиники вправе оставить такое обращение без ответа по существу, уведомив Заявителя.

## 6. Контроль, учет и анализ обращений

6.1. Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений осуществляет Главный врач.

6.2. Все материалы по рассмотрению обращения (само обращение, переписка, объяснения, копия ответа) формируются в отдельное дело. Срок хранения дел – 5 (пять) лет.

6.3. Ответственный сотрудник проводит ежеквартальный анализ всех поступивших обращений по следующим параметрам:

- \* Количество, виды и тематика обращений.
- \* Соблюдение сроков рассмотрения.
- \* Принятые по результатам обращений решения и меры.
- \* Выявление системных причин недовольства Пациентов.

6.4. Результаты анализа с выводами и рекомендациями по улучшению работы предоставляются Управляющему и используются для планирования корректирующих действий, обучения персонала и повышения качества сервиса.

## 7. Личный прием Пациентов

7.1. Управляющий и главный врач проводят личный прием Пациентов по графику, который доводится до сведения через сайт и информационные стенды Клиники.

7.2. Факт личного приема, суть обращения и данный ответ (если он был дан устно с согласия Заявителя) фиксируются в Журнале личного приема.

## 8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения Управляющим ООО «Тари Дент».

8.2. Все сотрудники Клиники обязаны быть ознакомлены с настоящим Положением под подпись.