



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Стоматология Улыбка Тари»**

УТВЕЖДАЮ
Директор ООО «Стоматология Улыбка Тари»
О.П.Василинич
«01» сентября 2023 г.



**ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)
МЕДИЦИНСКОГО И ИНОГО ПЕРСОНАЛА
ООО «СТОМАТОЛОГИЯ УЛЫБКА ТАРИ»**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий порядок регламентирует процедуру обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ООО «СТОМАТОЛОГИЯ УЛЫБКА ТАРИ»
- 1.2. Гражданин имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ООО «СТОМАТОЛОГИЯ УЛЫБКА ТАРИ» (далее – учреждение) в досудебном порядке.
- 1.3. Рассмотрение жалоб граждан в ООО «СТОМАТОЛОГИЯ УЛЫБКА ТАРИ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300 «О защите прав потребителей»;
 - Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Приказом МЗ РФ от 13.06.2001 № 207 «О повышении эффективности с обращениями граждан»;
 - Постановлением Правительства РФ от 29.06.2021 № 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности».

**2. Основания обжалования решений и действий (бездействия)
медицинского и иного персонала учреждения
и требования к оформлению жалобы**

- 2.1. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
- нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
 - несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;

- требование представления гражданином документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость принятыми решениями учреждением или должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны медицинского или иного персонала учреждения.

2.2. При подаче жалобы необходимо указать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, паспортные данные, место его жительства; номер контактного телефона;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы,
- суть жалобы (с указанием на обстоятельства, послужившие основанием для обращения);
- личная подпись и дата подачи жалобы.

2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

2.5. Гражданин при устной жалобе сообщает фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину.

3. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

3.1. Сроки рассмотрения жалоб граждан **не более 30 рабочих дней** (Согласно ФЗ от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 04.08.2023), Статья 12. п. 1)

3.2. Жалоба гражданина может быть направлена несколькими способами:

- 1) **при личном обращении** (в рабочее время учреждения) по адресу: г. Красноярск, проспект имени газеты Красноярский рабочий дом 154, КОРПУС 1, ПОМЕЩЕНИЕ 41а, главному врачу Василинич Ольги Петровны
- 2) **по электронной почте**: tari7878@mail.ru.
- 3) **почтой по адресу**: 660010, г. Красноярск, проспект имени газеты Красноярский рабочий дом 154, КОРПУС 1, ПОМЕЩЕНИЕ 41а

3.3. В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию учреждения, жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем гражданин информируется в письменной форме.

3.4. Гражданин имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) медицинского и иного персонала учреждения в иных уполномоченных органах и организациях.

3.5. Гражданин вправе обжаловать решения, действия (бездействие) медицинского и иного персонала учреждения в судебном порядке. Гражданин вправе обратиться за

защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством судопроизводстве.

4. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

4.1. По результатам рассмотрения жалобы главный врач (исполняющий обязанности главного врача) принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с гражданином;
- отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением опечаток и ошибок, выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги, документах;
- возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, а также в иных формах.

2) отказывает в удовлетворении жалобы;

3) в случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления главный врач (исполняющий обязанности главного врача) незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и органы следствия.

4.2. В случае несогласия с ответом либо неполучения ответа в установленный срок гражданин вправе обратиться в надзорные органы:

Министерство здравоохранения Красноярского края

Министр: Янин Вадим Николаевич.

Адрес местонахождения: 660017, Красноярский край, город Красноярск, ул. Красной Армии, 3

Адрес юридический: 660017, Красноярский край, город Красноярск, ул. Красной Армии, 3

Телефон: (391) 211-51-51

Факс: (391) 211-01-36

Официальный сайт: <http://www.kraszdrav.ru/>

e-mail: office@kraszdrav.ru

Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Красноярскому краю (Росздравнадзор по Красноярскому краю)

Руководитель Территориального органа Росздравнадзора по Красноярскому краю:

Деген Елена Валентиновна.

Адрес: 660021, г. Красноярск, пр. Мира, 132.

Телефон: +7 (391) 221-11-41.

Факс: +7 (391) 221-31-23.

E-mail: info@reg24.roszdravnadzor.ru

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю (Роспотребнадзор по Красноярскому Краю)

Руководитель: Горяев Дмитрий Владимирович.

Веб-сайт: <http://24.rospotrebnadzor.ru>

Электронная почта: office@24.rospotrebnadzor.ru

Адрес: 660097, Красноярский край, Красноярск, Каратанова, 21

Телефон приемной: +7 (391) 226-89-50

**Филиал Территориального фонд обязательного медицинского страхования
Красноярского края**

Адрес: 660021, г. Красноярск, ул. Копылова, 2-Б

Телефоны: (391) 256-69-01

Факс: (391) 256-69-47, (391) 256-69-67

Контакт-центр: 8-800-700-00-03

E-mail: office@krasmed.ru

Веб-сайт: www.krasmed.ru

Прокуратура Красноярского края

Прокурор Красноярского края, Государственный советник юстиции 2 класса

Тютюник Роман Николаевич

660049, г. Красноярск, пр. Мира, 32

телефон: +7 (391) 222-45-00

↳ В тональном режиме выберите интересующий вас вопрос

Электронный адрес: krpro@24.mailop.ru

телефон: +7 (391) 222-47-82

↳ Дежурный прокурор

Веб-сайт: <https://epp.genproc.gov.ru/>