Положение об обращении граждан в ООО «А-Медия»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок приёма, регистрации, рассмотрения и ответа на обращения (претензии, жалобы, заявления, предложения, замечания) пациентов, заказчиков (плательщиков услуг) и их законных представителей в ООО «А-Медия» (далее — Исполнитель или Клиника).
1.2. Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также на основании публичной оферты Исполнителя.
1.3. Действие Положения распространяется на все обращения, связанные с оказанием медицинских услуг и исполнением договора об оказании услуг в Клинике.

2. Круг лиц, имеющих право на обращение

2.1. Право на подачу обращения имеют:

- пациент Клиники;
- заказчик (плательщик услуг);
- законный представитель пациента или заказчика.
  2.2. Анонимные обращения рассмотрению по существу не подлежат.

3. Виды обращений и порядок их подачи

3.1. В рамках Положения рассматриваются следующие виды обращений:

- претензии (в том числе о возврате уплаченной суммы, уменьшении стоимости услуги, возмещении расходов, требования по качеству услуг);
- жалобы;
- заявления;
- предложения;
- замечания.
  3.2. Обращение может быть направлено одним из следующих способов:
- письменно при личном обращении в Клинику;
- через Личный кабинет на сайте Исполнителя;
- посредством формы обращения на сайте Исполнителя в разделе «Обратная связь»;
- заказным почтовым отправлением по адресу: 194295, РФ, г. Санкт-Петербург, проспект Просвещения, дом 33, корпус 2, литер А, помещение 66-Н;
- на адрес электронной почты Исполнителя: info@a-mediya.ru;
- устно при личном обращении в Клинику или по телефону Исполнителя: (812) 313-55-44.

4. Требования к содержанию обращения

4.1. В обращении обязательно указываются:

- ФИО заявителя;
- ФИО пациента (если заявитель и пациент — разные лица);
- выбранный способ обратной связи (почтовый адрес, e-mail, номер телефона);
- дата посещения Клиники (при наличии);

- суть вопроса, включая описание обстоятельств и требований (при наличии).
  4.2. При необходимости заявитель вправе приложить к обращению документы и материалы (копии чеков, договоров, выписок, переписки и т. д.).

5. Регистрация обращений

5.1. Регистрация обращения производится в течение 3 рабочих дней со дня его поступления к Исполнителю.
5.2. Факт регистрации фиксируется в журнале учёта обращений (в электронной или бумажной форме) с присвоением входящего номера и даты регистрации.
5.3. Заявителю по запросу может быть предоставлена информация о номере и дате регистрации обращения.

6. Сроки и порядок рассмотрения обращений

6.1. Сроки рассмотрения обращений дифференцируются в зависимости от вида обращения:

Вид обращения	Срок рассмотрения	Особенности
Претензии потребителя (о возврате уплаченной суммы, уменьшении стоимости услуги, возмещении расходов и иные требования по качеству услуг)	10 дней со дня предъявления требования	Продлению не подлежит
Иные письменные обращения (жалобы, заявления, предложения, замечания)	30 дней со дня регистрации обращения	Может быть продлён не более чем на 30 дней при необходимости изучения медицинской документации, получения пояснений специалистов или проведения внутренней проверки

6.2. Исчисление сроков:

- для претензий заказчика и (или) пациента (потребителя) — со дня предъявления требования;
- для иных обращений — со дня регистрации обращения.
  6.3. В случае необходимости продления срока рассмотрения иного обращения (не являющегося претензией потребителя) Исполнитель уведомляет заявителя в письменной или электронной форме не позднее истечения исходного срока рассмотрения. Уведомление должно содержать причину продления и новый срок окончания рассмотрения.
  6.4. Продление срока рассмотрения претензий потребителя не допускается.

7. Порядок подготовки и направления ответа

7.1. Ответ на обращение формируется в письменной или электронной форме в зависимости от выбранного заявителем способа связи.
7.2. Ответ должен содержать:

- входящий номер и дату регистрации обращения;
- мотивированные выводы по существу заявленных требований;

- информацию о принятых мерах (при наличии) либо об отказе в удовлетворении требований с указанием причин;
- сведения о дальнейших возможных действиях заявителя (в том числе досудебное и судебное урегулирование, обращение в надзорные органы).

7.3. При подготовке ответа Исполнитель соблюдает требования законодательства о сохранении врачебной тайны. В ответе не раскрываются сведения, составляющие врачебную тайну, без согласия пациента, за исключением случаев, предусмотренных законом.

7.4. Ответ подписывается уполномоченным лицом Исполнителя и направляется заявителю выбранным им способом связи.

8. Порядок урегулирования разногласий и споров

8.1. В случае недостижения согласия по итогам рассмотрения обращения спор может быть передан на рассмотрение в суд в порядке, установленном законодательством РФ.
8.2. Споры между Исполнителем и заказчиком (физическим лицом) рассматриваются в суде по месту жительства заказчика либо по месту нахождения Исполнителя — по выбору заказчика.

Реквизиты ООО «А-Медия» для размещения внизу документа (или на бланке)

ООО «А-Медия»
Юридический и фактический адрес: 194295, РФ, Санкт-Петербург, проспект Просвещения, дом 33, корпус 2, литер А, помещение 66-Н
Тел.: (812) 313-55-44
E-mail: info@a-mediya.ru
ИНН 7802499235, КПП 780201001
ОГРН 1107847098501
ОКВЭД 86.10 — Деятельность больничных организаций
Р/с 40702810390540000238 в ПАО «БАНК „САНКТ-ПЕТЕРБУРГ“», г. Санкт-Петербург
К/с 30101810900000000790, БИК 044030790
Генеральный директор: Кереселидзе Тенгиз Яковлевич