



ИП Мешанихина Елена Владимировна
456617, г. Копейск, ул. Петра Томилова, 23, кв. 64
+7 (919) 115-51-40 мес-elena-t@mail.ru
ОГРНИП 304741105600200, ИНН 741103188569
Лицензия Л041-01024-74/00304952 от 24.03.2016

Утверждаю

Индивидуальный предприниматель
ИП Мешанихина Е.В.



«12» июня 2026 г.

ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МЕДИЦИНСКОГО И ИНОГО ПЕРСОНАЛА

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок регламентирует процедуру обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ИП Мешанихина Е.В.

1.2. Гражданин имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала ИП Мешанихина Е.В. (далее — клиника) в досудебном порядке.

1.3. Рассмотрение жалоб граждан 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 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «О порядке и условиях предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Постановлением Правительства РФ от 29.06.2021 № 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности».

2. Основания обжалования и требования к оформлению жалобы

2.1. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или услуги;
- несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами;
- отказ в приёме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны персонала.

2.2. При подаче жалобы необходимо указать:

- наименование клиники, в которое направляется жалоба;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес места жительства, личная подпись;
- почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа;
- суть жалобы с указанием обстоятельств, послуживших основанием для обращения;
- дата подачи жалобы.

2.3. При необходимости к жалобе прилагаются документы и материалы либо их копии.

3. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

3.1. Жалоба рассматривается в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Жалоба может быть направлена:

1. при личном обращении в рабочее время клиники по адресу: 454084, г. Челябинск, ул. Кирова, 19, офис 610; тел. +7 (919) 115-51-40;
2. по электронной почте: mes-elena-t@mail.ru;
3. почтой по адресу: 456617, г. Копейск, ул. Петра Томилова, 23, кв. 64.

3.3. Если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию клиники, жалоба направляется в уполномоченный орган, о чём гражданин информируется в письменной форме.

3.4. Если обжалуется решение или действие (бездействие) Индивидуального предпринимателя, жалоба может быть подана в Межрегиональный территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Уральскому федеральному округу или иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения.

3.5. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействие) персонала в иных уполномоченных органах и организациях, а также в судебном порядке.

4. Решения по результатам рассмотрения жалобы

4.1. По результатам рассмотрения жалобы Индивидуальный предприниматель принимает одно из следующих решений:

1. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:
 - повторного оказания медицинской услуги надлежащего качества;
 - отмены принятого решения, исправления допущенных ошибок в документах;
 - возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;
2. отказывает в удовлетворении жалобы;
3. при установлении признаков состава преступления незамедлительно направляет материалы в органы прокуратуры.

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

Территориальный орган Росздравнадзора по Челябинской области

Адрес: 454091, г. Челябинск, пл. МОПРа, 8а

Телефон: 8 (351) 263-21-22

Сайт: 74reg.roszdravnadzor.gov.ru

Управление Роспотребнадзора по Челябинской области

Адрес: 454092, г. Челябинск, ул. Елькина, 73

Телефон: 8 (351) 263-64-90

Сайт: 74.rospotrebnadzor.ru