

Башкортостан Республикаһы
Һаулыҡ һаҡлау министрлығы

БАШКОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАҢЫ
ӨФӨ КАЛАҢЫНЫҢ
3-СӨ БАЛАЛАР СТОМАТОЛОГИЯ
ПОЛИКЛИНИКАҢЫ
ДӘУЛӘТ АВТОНОМИЯЛЫ
ҺАУЛЫК ҺАКЛАУ УЧРЕЖДЕНИЕҢЫ
(Өфө к. 3-сө Балалар стоматология
поликлиникаһы ДАҺҺУ)

Октябрьсең 50 йыллығы ур., 16/1 й., Өфө к.,
Башкортостан Республикаһы, 450005

Тел/факс: (347)246-30-82
ОКПО 45224346

E-mail: UFA.DSP3@doctorrb.ru, dsp3@mail.ru
ОГРН 1030204596652

ИНН 0274051914

<https://ufa-dsp3.ru/>
КПП 027801001



Министерство здравоохранения
Республики Башкортостан

ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ
ПОЛИКЛИНИКА № 3 ГОРОДА УФА
(ГАУЗ РБ Детская стоматологическая
поликлиника № 3 г. Уфа)

50-летия Октября ул., д. 16/1, г. Уфа,
Республика Башкортостан, 450005,

ПРИКАЗ

« 01 » 09 2026 г.

№ 152

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан при заключении договора на оказание платных медицинских услуг

В целях реализации положений п. 21 раздел 3 постановления Правительства РФ от 30 мая 2026 г. № 659 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан при заключении договора на оказание платных медицинских услуг (далее Положение).
2. Технику Саттарову А.Р. разместить на сайте поликлиники Положение.
3. Приказ от 01 сентября 2023 года № 136/1 признать утратившим силу.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Акчулпанову Л.И. — и.о. заместителя главного врача по медицинской части.

Главный врач

Ганиева Р.А.

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГАУЗ РБ Детская
стоматологическая поликлиника № 3 г. Уфа


Р.А. Ганиева
« 1 » 09 2026 г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан при заключении договоров на оказание платных медицинских услуг

І. Общие положения

1. Настоящее Положение устанавливает порядок регистрации, рассмотрения и учета обращений граждан (потребителей/заказчиков) в Государственном автономном учреждении здравоохранения Республики Башкортостан Детская стоматологическая поликлиника № 3 города Уфа (далее — Учреждение).

2. Настоящее Положение разработано на основании:

- Федерального закона РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Закон № 59-ФЗ);
- Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон № 2300-1);
- Федерального закона РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее — Закон № 323-ФЗ);
- Постановления Правительства РФ от 30 мая 2026 года № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (далее — Правила № 659).

3. Основные термины:

«Потребитель» — физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий услуги, также является пациентом.

«Заказчик» — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобретающее) платные медицинские услуги в пользу потребителя.

«Исполнитель» — Учреждение (медицинская организация).

4. Цель — обеспечение прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объёма и надлежащего качества, а также для совершенствования организации медицинской помощи в Учреждении в строгом соответствии с Правилами № 659.

ІІ. Порядок рассмотрения устных обращений

1. Личный прием граждан регламентируется ст. 13 Закона № 59-ФЗ.

2. При личном приеме граждан (потребитель/заказчик) предъявляет документ, удостоверяющий личность. Представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия.

3. В ходе личного приема Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителя (заказчика) информацию, предусмотренную п. 6 Правил № 659 (сведения об организации, лицензии, перечень платных услуг, цены, сведения о медицинских работниках).

4. Если на личном приеме ставится вопрос об оказании медицинских вмешательств сверх стандарта медицинской помощи, гражданину разъясняется необходимость оформления письменного согласия на получение таких услуг.

III. Порядок рассмотрения письменных обращений

1. Обращения, связанные с ненадлежащим качеством платных медицинских услуг, оформляются в виде претензии. Порядок и сроки рассмотрения претензий регулируются ст. 39.1 Закона № 2300-1 и разделом V Правил № 659.

2. В соответствии с п. 33 раздела 4 Правил № 659, по обращению потребителя (заказчика) медицинская организация выдает документы, подтверждающие фактические расходы:

- а) копию договора с приложениями;
- б) справку об оплате медицинских услуг по установленной форме;
- в) рецептурный бланк с проставленным штампом «Для налоговых органов РФ...»;
- г) документы, подтверждающие оплату (кассовый чек, БСО).

3. В ответе на обращение Исполнитель обязан разъяснить потребителю, что предложение платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объема медицинской помощи, оказываемой ему без взимания платы в рамках программы государственных гарантий.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

1. Общий срок рассмотрения письменных обращений — 30 дней со дня регистрации.

2. Срок рассмотрения требований потребителя, связанных с недостатками оказанной услуги (возврат денег, уменьшение цены, возмещение убытков), составляет 10 календарных дней со дня предъявления требования.

3. Срок рассмотрения претензии по качеству платных медицинских услуг составляет 10 дней.

IV. Ответ на обращение

1. Главный врач или уполномоченное им лицо дает письменный ответ по существу. Обращение может быть оставлено без ответа в случаях, предусмотренных ст. 11 Закона № 59-ФЗ.

2. В случае невозможности дать ответ по существу, без разглашения сведений, составляющих врачебную тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3. Исполнитель доводит до сведения потребителя (заказчика) информацию о территориальном органе Росздравнадзора и органе исполнительной власти субъекта РФ, осуществляющих контроль за соблюдением Правил № 659, включая их адреса и телефоны для направления жалоб.