

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Городская поликлиника № 44»**

ПРИКАЗ

02.09.2026

№ 346.3/О

**Об утверждении порядка обжалования действий (бездействия)
медицинского и иного персонала Санкт-Петербургского
государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Городская поликлиника № 44»**

Руководствуясь требованиями Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» в их действующей редакции.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок обжалования действий (бездействия) медицинского и иного персонала (далее – Порядок обжалования действий) Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника № 44» (далее – СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 44») в соответствии с Приложением № 1 к настоящему приказу.

2. Ответственному за организацию работы по предоставлению платных медицинских услуг лицу заместителю главного врача по медицинской части Завгороднему И.И.:

2.1. Ознакомить с Порядком обжалования действий руководителей поликлинических отделений/подразделений СПб ГБУЗ «Городской поликлиники № 44», а также всех задействованных в предоставлении платных медицинских услуг работников под подпись.

2.2. Обеспечить ознакомление пациентов с Порядком обжалования действий на информационных стендах СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 44».

3. Руководителю отдела информационных систем Семук В.Г. в целях ознакомления пациентов с Порядком обжалования действий обеспечить размещение документа на сайте СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 44» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Руководителям поликлинических отделений/подразделений СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 44», а также всем задействованным в оказании платных медицинских услуг работникам руководствоваться в своей деятельности настоящим Порядком обжалования действий.

5. Признать утратившим силу приказ от 10.07.2026 № 303/О.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач


В.В. Гопеенко

Принято с учетом мнения
ПК Санкт-Петербургского государственного
бюджетного учреждения здравоохранения
«Городская поликлиника № 44»
Протокол № 148 от 02.09 2026г.



Е.Ю. Смирнова

**Порядок обжалования действий (бездействия)
медицинского и иного персонала Санкт-Петербургского
государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Городская поликлиника № 44»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий порядок регламентирует процедуру обжалования решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника № 44» (далее – Учреждение).

1.2. Гражданин имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала Учреждения в досудебном порядке.

1.3. Рассмотрение жалоб граждан в Учреждении 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 Министерства здравоохранения 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;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

2.2. При подаче жалобы необходимо указать следующую информацию:

- наименование учреждения, в которое направляется письменная жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, место его жительства и личная подпись;
- 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 ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

3.1. Жалоба гражданина может быть направлена (передана):

- 1) при личном обращении в рабочее время Учреждения в часы приема главному врачу, заместителю главного врача по медицинской части по адресу: 192071, Санкт-Петербург, Будапештская ул., д. 20, заведующему поликлиническим отделением-врачу-педиатру по адресу: 192212, Санкт-Петербург, ул. Будапештская, д. 25; заведующему поликлинического отделения-врачу-неврологу по адресу: 192212, ул. Турку, д. 5/13; заведующему женской консультацией-врачу-акушеру-гинекологу по адресу: 192241, Санкт-Петербург, ул. Пражская, д. 12, к.1;
- 2) по электронной почте по адресу: p44@zdrav.spb.ru;
- 3) почтой России по вышеуказанным адресам.

3.2. В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача Учреждения, жалоба подается в орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

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

3.4. 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, установленным 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 нормативно-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 Министерство внутренних дел Российской Федерации.

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

4.2.1. Территориальный орган Росздравнадзора по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области:

- письменное обращение Вы можете направить почтовым отправлением по адресу: 197342, Санкт-Петербург, ул. Кантемировская, д. 4, лит. А;
- путем заполнения формы обращения на официальном сайте Территориального органа: <https://78reg.roszdravnadzor.ru>;
- обратиться лично в соответствии с графиком личного приема граждан.

4.2.2. Комитет по здравоохранению Санкт-Петербурга:

- письменное обращение Вы можете направить почтовым отправлением адресу: 191023, Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1;
- составить письменное обращение в электронном виде через сервис Электронная приемная на официальном портале Администрации Санкт-Петербурга (<https://letters.gov.spb.ru/>);

- дополнительно для письменных обращений граждан в фойе Комитета по здравоохранению на первом этаже по адресу: Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д.1 установлен ящик для писем и обращений граждан;

- обратиться лично в соответствии с графиком личного приема граждан.

4.2.3. Филиал Территориального фонда обязательного медицинского страхования. Адрес: 196006, г. Санкт-Петербург, ул. Коли Томчака, д.9, лит. «А» (Московский пр., д.120), тел. (812) 703-73-10, факс (812) 703-73-94, E-mail: tfoms@tfoms.spb.ru.

4.2.4. Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу. Адрес: 191025, г. Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д. 19 тел./факс (812)764-42-38, факс (812) 764-55-83.