

Порядок рассмотрения обращений, претензий и предложений

ООО «ВАЛЬВЕРДЕ» · редакция от 28.09.2026 · версия 1.1

Документ подготовлен и сверен с действующими нормами; реквизиты приказа об утверждении будут указаны здесь после его подписания руководителем.

1. Кто может обратиться

Обращение вправе направить пациент, его законный представитель, а также заказчик услуги, если договор заключён в пользу другого лица. Обращение принимается по вопросам качества и условий оказания услуг, организации приёма, работы персонала, расчётов и любым другим вопросам работы клиники.

2. Способы направления

- письменно в клинике на имя директора — второй экземпляр с отметкой о принятии остаётся у вас;
- по электронной почте info@valverdeclinic.ru;
- почтой: 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Коммунистическая, д. 105, этаж 1;
- записью в книге отзывов и предложений — она находится в клинике и выдаётся по первому требованию.

3. Что указать в обращении

- фамилию, имя и отчество;
- способ связи для ответа — почтовый адрес или адрес электронной почты;
- дату визита и, если известна, фамилию специалиста;
- существо вопроса или претензии;
- требования, если они есть.

Обращение без фамилии и способа связи считается анонимным: по нему проводится проверка, но ответ направить некому.

4. Сроки

Обращение регистрируется в день поступления. Срок рассмотрения — не более 30 календарных дней со дня регистрации. Если для ответа нужны дополнительные сведения или проверка, срок может быть продлён не более чем на 30 дней, о чём заявителя уведомляют.

Тридцатидневный срок клиника установила для себя сама: Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» на частные медицинские организации не распространяется. Для требований потребителя закон устанавливает более короткие сроки — они приведены ниже и имеют приоритет.

Претензии, связанные с качеством оказанной услуги, рассматриваются в сроки, установленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»: требования об уменьшении цены, возмещении расходов и возврате уплаченной суммы — в течение 10 дней со дня предъявления (статья 31 Закона); об устранении недостатков — в срок, назначенный сторонами. Этого же требует пункт 21 Правил предоставления платных медицинских услуг, утверждённых постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659.

5. Как даётся ответ

Ответ направляется тем способом, которым поступило обращение, либо способом, указанным заявителем. По письменному обращению даётся письменный ответ за подписью директора.

6. Если ответ не устроил

Вы вправе обратиться в контролирующие органы — Министерство здравоохранения Республики Башкортостан, территориальный орган Росздравнадзора по Республике Башкортостан, Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан. Их адреса и телефоны приведены в разделе «Сведения об организации» ([/svedeniya](#)). Также вы вправе обратиться в суд.

7. Персональные данные в обращении

Сведения из обращения обрабатываются только для его рассмотрения и подготовки ответа, хранятся 5 лет и не передаются третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законом. Подробности — в политике обработки персональных данных ([/privacy](#)).

Общество с ограниченной ответственностью «ВАЛЬВЕРДЕ» (ООО «ВАЛЬВЕРДЕ»). ОГРН 1190280002021, ИНН 0274943293, КПП 027401001. Директор — Васильева Лия Даниловна. Адрес: 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Коммунистическая, д. 105, этаж 1. Сайт: <https://valverdeclinic.ru>

Лицензия на осуществление медицинской деятельности № Л041-01170-02/00331988 ([/licenziya](#)) от 07.06.2019, выдана: Министерство здравоохранения Республики Башкортостан, бессрочно.

Имеются противопоказания. Необходима консультация специалиста.

