

## **Порядок подачи обращений или жалоб в ООО «Евгения»**

Жалоба подается в письменной форме. Жалоба подается лично через приемную генерального директора либо направляется заказным письмом по юридическому адресу медицинского центра: 675000, г. Благовещенск, ул. Островского, д. 20/4, либо на официальный адрес электронной почты info@evmd.ru. Жалоба подписывается лицом, ее подавшим, или его представителем. В случае подачи жалобы уполномоченным представителем лица, к жалобе прилагаются документы, подтверждающие полномочия этого представителя. К жалобе прилагаются документы, подтверждающие обстоятельства дела.

### **Содержание жалобы**

1. Название и адрес организации, куда вы обращаетесь (вверху справа), либо ФИО лица, к которому вы обращаетесь;
2. Фамилия, имя, отчество и место жительства физического лица, подающего жалобу, или наименование и адрес организации, подающей жалобу;
3. Основания, по которым лицо, подающее жалобу, считает, что его права нарушены;
4. Требования лица, подающего жалобу;
5. Способ получения решения по жалобе: на бумажном носителе, в электронной форме, адрес для направления ответа.
6. Дата составления документа и подпись заявителя.

**Срок ответа** на жалобу составляет 10 дней.

### **Основаниями для отказа в рассмотрении обращения или жалобы являются:**

- не указаны фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

## **Порядок подачи обращений или жалоб в Роспотребнадзор.**

Роспотребнадзор контролирует порядок исполнения медицинскими учреждениями закона «О защите прав потребителей».

Документ составляется в письменном виде. В нем подробно прописываются фактические обстоятельства, которые касаются договоренностей с медклиникой, а также их нарушение.

Рассмотрение жалобы производится в течение 30 дней.

Обращения граждан в форме электронных сообщений направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Амурской области.

Обращения граждан, поступившие в электронном виде, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (ч.1 ст.7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме (ч.3 ст.7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

На обращения в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), полного почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ, Роспотребнадзор не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

**Контакты**

Адрес: 675002, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Первомайская, д. 30

Приёмная руководителя: тел. 8(4162)52-56-29 Факс: 8(4162) 52-56-24

Канцелярия: тел. 8(4162)49-40-50 Факс: 8(4162)222-096

Сайт: <http://28.rospotrebnadzor.ru/>

## **Порядок подачи обращений или жалоб в Росздравнадзор**

Росздравнадзор осуществляет контроль как над государственными, так и частными медицинскими учреждениями.

Обращения граждан в Росздравнадзор принимаются путем:

- отправления письменного обращения гражданина посредством Почты России.
- заполнения формы подачи обращения на официальном сайте Росздравнадзора: <https://roszdravnadzor.gov.ru/services/people>
- личного приема граждан.

Порядок рассмотрения обращений граждан регламентируется Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок приема и рассмотрения обращений граждан, поступивших в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения:

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Ответ автору обращения направляется по его выбору:

- в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);
- в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес.

На обращения, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания фамилии, имени и отчества (последнее при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, Росздравнадзор не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

Срок регистрации обращения гражданина в Росздравнадзор с момента его поступления – 3 дня.

Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Росздравнадзора, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Обращение гражданина, поступившее в Росздравнадзор в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

### **КОНТАКТЫ**

Почтовый адрес: 675000, Россия, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Мухина, д.31

Адреса электронной почты: [info@reg28.roszdravnadzor.gov.ru](mailto:info@reg28.roszdravnadzor.gov.ru)

Номер телефона справочной службы: (84162)53-20-63

Сайт: : <http://28reg.roszdravnadzor.gov.ru/>