



ООО «ЕвроСитиКлиник»
Адрес: 197022, Санкт-Петербург,
Улица Профессора Попова, д.27
(812) 618-0800
mail:info@eurocityclinic.ru
Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) в г. Москве
ОГРН 1187847390928
ИНН/КПП 7813629447 / 781301001
Р/с 40702810927360000308
К/с 30101810145250000411
БИК банка 044525411

«УТВЕРЖДЕНО»

Приказом
Генерального директора
ООО «ЕвроСитиКлиник»
от __.__.2023 № _____

Формы и способы направления обращений (жалоб) граждан в Госорганы и в ООО «ЕвроСитиКлиник»

Обращения граждан могут поступать в государственные органы и в ООО «ЕвроСитиКлиник» в устной или письменной формах (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений), а также в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал)," согласно №59-ФЗ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006 г (с изменениями на 01 сентября 2023 года).

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к руководителю медицинской организации, его заместителю, а также в государственные органы лично или через своего законного представителя.

Различают такие виды обращений, как предложение, заявление и жалоба (п. 1 ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в ред. 27.11.2017).

Предложение — рекомендация по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба — просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина (или других лиц).

В письменном обращении или обращении в форме электронного документа гражданин указывает (ст. 7 Закона № 59-ФЗ):

1) наименование органа, в который направляется обращение, либо Ф. И. О. или должность лица, к которому он обращается;

2) свои фамилию, имя и отчество (последнее — при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения (в обращении в форме электронного документа указывается адрес электронной почты).

В случае обращения в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), ответ и направления указанными органами, организациями и их должностными лицами направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение.

4) суть предложения, заявления или жалобы.

Также необходимо в письменном обращении проставить личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прикладываются документы и материалы либо их копии. К обращению в форме электронного документа необходимые документы и материалы прилагаются в электронной форме.

Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресах электронной почты и интернет - сайта организации здравоохранения (при их наличии);
- о графике личного приема граждан руководителем медицинской организации;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в медицинскую организацию.

Все поступившие в учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

На официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления содержится информация в отношении организации работы с обращениями граждан. В частности, указывается порядок направления гражданами обращений, получения информации по вопросам их рассмотрения, а также порядок организации и проведения личного приема граждан. Кроме того, обращение возможно направить путем заполнения специальной формы на официальном сайте указанных органов.