

Обращения граждан и порядок рассмотрения обращений

Обращения граждан обрабатываются с Понедельника по Четверг с 11:00 до 18:00.

При возникновении вопросов, жалоб, предложений, возражений просим обращаться к администратору или к главному врачу.

Если Вы хотите выразить свое мнение по какому-либо вопросу, дать свой комментарий, изложить жалобу или предложение, Вы можете обратиться:

- письменно через секретаря в соответствии с режимом работы учреждения;
- почтовым отправлением на адрес учреждения: 105066, г. Москва ул. Новая Басманная, д. 29, стр. 1.
- путем направления письма по электронной почте - info@doctorsmile.ru
- устно ответственному за рассмотрение обращений граждан - Кагану Михаилу Леонидовичу
- устно по предварительной записи в приемные дни главного врача.

Жалоба может быть подана лицом, чьи права и законные интересы нарушены, его представителем, а также организацией, которой законом или ее уставом (положением) предоставлено право защищать права граждан, в месячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о совершении действий, ущемляющих его права и законные интересы.

Порядок обжалования действий (бездействий) медицинского персонала, рассмотрение обращений граждан регламентируется следующими нормативными следующими правовыми актами:

- Законом РФ от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07 февраля 1992 года N 2300 «О защите прав потребителей»;
- Законом РФ от 27 июля 2006 года N 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом РФ от 21 ноября 2011 года N 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 29 ноября 2010 года N 326 ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

Все письменные жалобы, обращения фиксируются секретарем в журнале. После рассмотрения и выяснения всех обстоятельств дела по жалобам и обращениям связанных с процессом лечения, собирается врачебная комиссия поликлиники, для рассмотрения вопроса о качестве оказанной услуги и обоснованности предъявляемой претензии.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об устранении нарушений и применении мер ответственности к лицу, допустившему нарушение в ходе предоставления медицинской услуги.

Письменная жалоба рассматривается *в течение 30 дней* со дня регистрации в учреждении здравоохранения. В исключительных случаях, когда для проверки поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление главным врачом учреждения сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные с согласия заявителя ответы.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

Почтовый адрес медицинской организации: 105066, г. Москва, ул. Новая Басманная, д. 29, стр. 1.

Главный врач – Каган Михаил Леонидович

Телефон для справок по обращению граждан: [8 499 877-42-96](tel:84998774296), [+7 919 966-41-37](tel:+79199664137)

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: info@doctorsmile.ru

График работы приемной главного врача: пн-чт с 11:00 до 18:00

Самостоятельная передача заявителем письменных обращений с доставкой по почте, курьером, направляется по адресу: 105066, г. Москва, ул. Новая Басманная, д. 29, стр. 1.

Срок регистрации письменных обращений – в течение одного дня

Срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации

В случае несогласия с ответом Вы в праве обратиться в вышестоящие органы (данные о вышестоящих организаций можно найти на стендах в нашем учреждении).