

## **Обращение к Администрации клиники Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан.**

Жалобы, обращения, заявления подаются одним из следующих способов:

- путем направления письма по электронной почте:....
- почтовым отправлением на адрес учреждения;
- письменно через секретаря в соответствии с режимом работы учреждения;
- устно по предварительной записи в приемные дни руководителей клиники.

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, 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.

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

Обращения, направленные в форме электронного документа через официальный сайт поступают на рассмотрение руководителю клиники

### **Инструкция по оформлению обращения для заявителей на сайте**

1.. Перед отправкой обращения в форме электронного документа необходимо корректно заполнить анкету, в предназначенном для заполнения поле ввода текста обращения изложить суть предложения, заявления или жалобы.

2. Обращаем внимание, что основанием для отказа в рассмотрении обращения может являться:

- в анкете указаны недействительные данные о себе или адрес для ответа;
- обращение содержит нецензурную лексику, оскорбительные выражения;

3. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в форме электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

### **Форма обращения на сайте**

- 1.Фамилия заявителя
- 2.Имя заявителя
- 3.Отчество заявителя
- 4.Контакты заявителя (телефон, электронная почта , адрес )
- 5.Содержание обращения

### **Схема проезда**

Проезд: с Ярославского вокзала г. Москвы до ст. Мытищи, далее – автобусами № 22, 23, 26, 314 до остановки «Дубки», от ст. Мытищи маршрутным такси № 34 (до пос. Здравница)

или от станции метро «Медведково» автобусом № 314 до остановки «Дубки».

Адрес: Московская область, г. Мытищи, пос. Здравница, ул. Дубки, д. 7

