

ИНН 3663133297/ КПП 366301001

ОГРН 1183668004266

**Юр. адрес:** 394004, г.Воронеж, Ленинский проспект,, дом 34, часть неж. помещ. I  
**Факт. адрес:** 394004, г.Воронеж, Ленинский проспект,, дом 34, часть неж. помещ. I

**Банковские реквизиты:**

АО «Альфа-Банк»

р/с 40702810502940016165

к/сч 30101810200000000593

БИК 044525593

Тел. 8(473)280-280-5

## УТВЕРЖДЕНО

Приказом Главного врача

ООО «Доктор Плюс»

Пр.№06 от 14.08.2023

### Формы и способы направления обращений (жалоб) в Госорганы и в ООО «Доктор Плюс»

Обращения граждан могут поступать в государственные органы и в ООО «Доктор Плюс» 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 так же 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.