Приложение 2

к приказу от «28» августа 2023г.

№ \_\_\_\_08/2023

**Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений (жалоб),**

**форме и способах направлений обращений (жалоб)**

**в ООО «Профмедцентр»**

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок в ООО «Профмедцентр».

В соответствии с настоящим Порядком в ООО «Профмедцентр» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

2. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений, форме и способах направлений обращений (жалоб) в ООО «Профмедцентр»

2.1. Сведения о месте нахождения ООО «Профмедцентр», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ООО «Профмедцентр» в сети Интернет: <http://profmc24.>ru.

2.2. Почтовый адрес ООО «Профмедцентр»: 660127, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Шумяцкого, дом 12.

Телефоны для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников ООО «Профмедцентр»: 8 (3912) 205-44-00

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: <http://profmc24@yandex.>ru

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 660127, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Шумяцкого, дом 12

График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00;

Суббота, воскресенье – выходной.

2.4. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается на информационном стенде в холле на первом этаже и на стойке регистратуры.

2.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

* лично в медицинскую организацию;
* в письменном виде почтой в медицинскую организацию;
* электронной почтой в медицинскую организацию.

3. Срок рассмотрения обращения.

Обращение, поступившее в ООО «Профмедцентр» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в ООО «Профмедцентр» до даты направления окончательного ответа автору.

4. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

* в письменном виде по почте в ООО «Профмедцентр»;
* электронной почтой в медицинскую организацию;
* лично в медицинскую организацию;

В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность; б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в ООО «Профмедцентр», подлежит обязательному приему.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан.

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

* ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
* отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган, страховую компанию, надзорные органы или в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.