**Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан.**

Жалобы, обращения, заявления подаются одним из следующих способов:

* Письменно, в Книге Жалоб и Предложений, в соответствии с режимом работы учреждения;
* почтовым отправлением на адрес учреждения;
* путем направления письма по электронной почте: info@ums-03.ru
* оставить обращение на сайте клиники
* устно по предварительной записи в приемные дни главного врача.

После рассмотрения и выяснения всех обстоятельств дела по жалобам и обращениям связанных с процессом лечения, собирается врачебная комиссия клиники, 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.

**Пожалуйста, прежде чем отправить обращение в форме электронного документа, внимательно ознакомьтесь со следующей информацией.**

1. Обращения, направленные в форме электронного документа через официальный сайт АО «ГК «ОМС», поступают на рассмотрение главному врачу клиники.

2. Установленный Федеральным законом от 02.05.2006 59 ФЗ (редакция от 4 августа 2023 г. 480-ФЗ) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. В предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста обращения в форме электронного документа Вы излагаете суть предложения, заявления или жалобы в соответствии со ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (редакция от 4 августа 2023 г. 480-ФЗ) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Если в направленном Вами тексте в форме электронного документа, содержащемся в поле ввода текста обращения в форме электронного документа, Вы не изложили суть предложения, заявления или жалобы, а только ссылку на приложение либо на контент интернет-сайта, в котором содержится суть предложения, заявления или жалобы, то ответ по сути предложения, заявления или жалобы, изложенной в файле вложения или на интернет-сайте,в том числе с использованием «Единого портала государственных и муниципальных услуг» не даётся.

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

* обращение дублирует уже ранее принятое обращение;
* в анкете указаны недействительные данные о себе или адрес для ответа;
* обращение содержит нецензурную лексику, оскорбительные выражения;
* текст обращения написан некорректно по изложению и(или) содержанию;
* невозможность рассмотрения обращения без предоставления необходимых документов и(или) личной подписи;
* обращение не содержит конкретных заявлений, жалоб, предложений.

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

7. Сервис может быть недоступен для некоторых моделей устройств или операторов сотовой связи.

Книга жалоб и предложений находится на стенде в регистратуре.