

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Граждане могут обращаться с обращениями (предложениями, заявлениями, жалобами) по вопросам организации и оказания медицинской помощи в Клинику «Скайферт»

2. В целях реализации прав граждан на обращение в Клинике «Скайферт» обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений и направление на них ответов в установленный срок;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

3. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную, врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения;
- обращаться заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Клиники «Скайферт» или фамилию, имя, отчество (последнее

— при наличии) работника клиники либо должность соответствующего работника, свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

Письменное обращение направляется по адресу: 191186 Россия, Санкт-Петербург, Невский пр., д. 22- 4, лит. А, пом.50-Н почтовым отправлением или передается лично, или направляется по адресу электронной почты: info@skyfert.clinic

6. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее неоднократно давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

11. В случае если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работникам Общества, а также членов их семьи, Общество вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

13. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

14. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Клиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком

порядке ему следует обратиться.

15. Перечень организаций, оказывающих поддержку гражданам в вопросах рассмотрения обращений.

15.1. ТФОМС.

г. Санкт-Петербург, Московский проспект, 120.

+7 (812) 703-73-10

tfoms@tfoms.spb.ru

15.2. Департамент здравоохранения по г. Санкт-Петербургу.

г. Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1

+7 (812) 314-18-14

kzdrav@gov.spb.ru

15.3. Росздравнадзор по г. Санкт-Петербургу

г. Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 88-90, каб. 306

+7 (812) 314-67-89

info@reg78.roszdravnadzor.ru

15.4. Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей по г. Санкт-Петербургу

г. Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д. 19

+7 (812) 764-42-38

uprav@78rospotrebnad

15.5. ТФОМС ЛО

г. Санкт-Петербург, наб. Черной речки, д. 47

+7 (812) 385-25-21

lofoms@lofoms.spb.ru

15.6. Комитет по здравоохранению Ленинградской области

г. Санкт-Петербург, ул. Лафонская, д.6, лит.А

+7 (812) 679-60-04

priemnaya@lenreg.ru

15.7. Росздравнадзор по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области

г. Санкт-Петербург Малая Садовая ул., 1

+7 (812) 635-55-64

kzdrav@gov.spb.ru

15.8. Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей по Ленинградской области

г. Санкт-Петербург, ул. Ольминского, д. 27

+7 (812) 365-18-00

lenobl@47.rospotrebnadzor.ru

15.9. ТФОМС ЛО

г. Санкт-Петербург, наб. Черной речки, д. 47

+7 (812) 385-25-21

lofoms@lofoms.spb.ru

16. В Клинике «Скайферт» ведется постоянный, всесторонний и объективный контроль своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления

ответов заявителям в установленный  
законодательством срок.

17. Срок рассмотрения обращения 10 дней с момента регистрации обращения. («Закон о защите прав потребителя» ст.31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1)