|  |
| --- |
| **Информация о форме и способах направления** **обращений (жалоб)** **в органы государственной власти и организации,** **а также в ООО «АПОЛЛОНИЯ ДЕНТ».**1. В случае возникновения претензий относительно качества оказанных медицинских услуг, нежелания продолжать в дальнейшем лечение в клинике, намерения защищать интересы исходя из норм Закона РФ «О защите прав потребителей», Заказчик имеет право составить официальную претензию.
2. Претензия составляется в письменном виде за личной подписью Заказчика. Обращения (жалобы) Пациент может направить на почтовый адрес: 625000, город Тюмень, улица Герцена, дом 96, этаж № 2, заказным письмом с уведомлением о вручении или при личном обращении Потребителя (его законного представителя) в клинику Исполнителя, либо отсканированный вариант направляется на электронную почту: **gp@dent72**.**ru** с указанием конкретных обстоятельств неисполнения клиникой своих обязательств и тех требований, которые предъявляет Заказчик на основе Закона РФ «О защите прав потребителей». Претензия рассматривается в течение 10 календарных дней, если она содержит требования, предусмотренные в ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей», результат рассмотрения оформляется в письменном виде.
3. Адреса контролирующих и надзорных органов г. Тюмени и Тюменской области:
 |
| Наименование | Контакты | Сайт |
| Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре и Ямало- -Ненецкому автономному округу (Росздравнадзор) | 625023, г. Тюмень,ул. Энергетиков,д. 26Тел. +7 (3452) 393480 | tyumen@reg72.roszdravnadzor.gov.ru |
| ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области» (Санэпиднадзор) | 625048, г. Тюмень,ул. Холодильная, д. 57Тел. +7(3452) 56-79-90;e-mail: tocgsen@fguz-tyumen.ru | www. fguz-tyumen.ru |
| Департамент здравоохранения Тюменской области | 625048, г. Тюмень, ул. Малыгина, д. 48; Тел.+7 (3452) 427-800e-mail: dzto@72to.ru | dz.admtyumen.ru |
| Комитет здравоохранения Администрации г. Тюмени | 625000, г. Тюмень,ул. Герцена, д. 76,Тел. +7(3452) 510–567e-mail: gorzdrav@tyumen-city.ru | adm@tyumen-city.ru |
| Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области (Роспотребнадзор) | Общественная приемная:+7(3452) 20–86 – 66625026, г. Тюмень, ул. Рижская, д. 45Аe-mail: nadzor72@tyumen-service.ru | 72.rospotrebnadzor.ru |

В соответствии со ст. 33 Конституции РФ граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы. С чем может обратиться Заказчик/Пациент?

**предложение** - рекомендация гражданина 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 гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**Требования к обращению**

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Желательно указывать номера контактных телефонов на случай возникновения необходимости обращения к гражданину в процессе рассмотрения его обращения.

**Подтверждения**

В целях всестороннего рассмотрения обращений гражданам лучше всего прикладывать документы, подтверждающие обстоятельства, изложенные в них. Отсутствие этих документов затрудняет рассмотрение обращения, а в случае возникновения спорных правоотношений каждая из сторон должна доказывать свою позицию, основываясь на проверенных фактах и доводах. К таким документам могут быть отнесены: договоры, кассовые чеки, претензии потребителей и ответы на них и др.

**Сроки рассмотрения обращения**

Срок рассмотрения обращений граждан составляет 30 дней с момента их регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин письменно уведомляется.

По результатам рассмотрения обращения гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.