

Порядок подачи обращений (жалоб)

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

Статья 2. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Статья 7. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, 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.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Законодательно установленных форм жалоб нет. Обращение можно написать даже на тетрадном листке, в специальной форме для жалоб на сайте ведомства или по электронной почте. С точки зрения закона все жалобы имеют одинаковое значение.

1) Обратитесь непосредственно к исполнителю работ, услуг

Для защиты нарушенных прав обратитесь с соответствующими требованиями непосредственно к исполнителю работ, услуг.

Если он отказал вам или оставил ваше обращение без ответа, можете обращаться в администрацию ГАУЗ Республики Мордовия «РВФД».

2) Обращение (жалоба) в администрацию Государственного автономного учреждения здравоохранения Республики Мордовия «Республиканский врачебно - физкультурный диспансер» (ГАУЗ Республики Мордовия «РВФД»)

Первым шагом может быть обращение (жалоба) в ГАУЗ Республики Мордовия «РВФД», где ваши права были нарушены.

устно - при помощи звонка на Горячую линию (47-36-53)

или

письменно - лично либо на электронную почту.

Составьте обращение в письменном виде, изложите в нем подробно все обстоятельства. Идеально будет приложить доказательства, в качестве таковых могут быть записи врача, скриншоты страниц с отсутствием записи, показания свидетелей и т.д.

Обращение напишите в двух экземплярах: один передадите руководству ГАУЗ Республики Мордовия «РВФД», а другой оставьте у себя – на нем должны проставить дату обращения и подпись ответственного лица.

В течение 30 дней вам должны дать ответ.

Если же ответа нет или он вас не устраивает, стоит обращаться далее.

3) Обращение (жалоба) в вышестоящие организации

♦ Министерство здравоохранения

Подать обращение можно прямо на сайте Министерства здравоохранения.

устно - при помощи звонка на Горячую линию

или

письменно - лично либо при помощи специальной формы на сайте.

Прикрепите к своему обращению в Министерство здравоохранения свое обращение в ГАУЗ Республики Мордовия «РВФД» (в случае, если обращение осталось без ответа или вы ответом не удовлетворены), а также все доказательства вашей правоты, которые сочтете нужными.

На ответ в данном случае также отводится 30 дней.

♦ Росздравнадзор (Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения)

Подать обращение можно в Росздравнадзор:

устно - при помощи звонка на Горячую линию

или

письменно - лично либо при помощи специальной формы на сайте.

Можно приложить все документы, которые служат доказательством.

На ответ в данном случае также отводится 30 дней.

♦ Роспотребнадзор

Подать обращение можно в Роспотребнадзор:

устно - при помощи звонка на Горячую линию

или

письменно - лично либо при помощи специальной формы на сайте.

Можно приложить все документы, которые служат доказательством.

На ответ в данном случае также отводится 30 дней.

♦ Обращение в суд

Если в предыдущих организациях вам не дают устраивающего вас ответа, можно обращаться в суд.

Потребитель вправе обратиться в суд по любому случаю, касающемуся нарушения его прав (в том числе и без обращения в вышеуказанные органы).