**О возможности и порядке обжалования действия (бездействия) медицинского или иного персонала ГБУЗ «ДСП №41 ДЗМ»**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала в соответствии с:

1. Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2. Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

3. Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований Российского законодательства о персональных данных.

**Основания обжалования решений и действий (бездействия)**

**медицинского и иного персонала**

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников персонала при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1. Нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
2. Несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
3. Требование представления Пациентом или его законным представителем

документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами

для оказания медицинской помощи;

4) Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

5) Отказ в оказании медицинской помощи;

6) Неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

7) Несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

8) Неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

9) Нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников;

10) Требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

**Требования к оформлению жалобы**

Жалоба должна содержать:

1) Наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;

2) Должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинской организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

3) Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;

4) Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;

5) Доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

**Куда можно обратиться**

С жалобой на действия (бездействие) медицинских работников можно обратиться как к их непосредственному начальству (заведующим отделений, заместителю главного врача по медицинской части, главному врачу), так и в специальные надзорные органы.

Гражданин также может обратиться в правоохранительные органы (полицию и прокуратуру) и в суд для защиты своих прав.

В случае нарушения прав пациента медицинским персоналом или возникновения конфликтной ситуации, пациент (его законный представитель, опекун) для оперативного решения вопроса может обратиться с устной жалобой непосредственно к:

• лечащему врачу;

• к дежурному администратору (с графиком дежурных администраторов можно ознакомиться в регистратуре);

• заведующему детским стоматологическим отделением Первовой Н.С., каб. №21, 2 этаж;

• заведующему ортодонтическим отделением Садулаевой Л.З., каб. №20, 2 этаж;

• и.о. заместителя главного врача по медицинской части Шугаевой И.Д., каб №10, 1 этаж;

• главному врачу С.В.Волосовой, каб. №11, 1 этаж . Часы приема: понедельник с 15:00 до 17:00, четверг с 11:00 до 13:00.

Жалоба пациента или его законного представителя также может быть направлена:

- по телефону: 8(499)497-33-25;

- в письменном виде лично в администрацию медицинской организации (каб. №11) по адресу: 125363 г. Москва, улица Сходненская, дом 50, корп. 1;

- в письменном виде почтовым отправлением на адрес поликлиники: 125363 г. Москва, улица Сходненская, дом 50, корп. 1;

- на электронную почту ГБУЗ “ДСП №41 ДЗМ» E-mail: [dsp41@zdrav.mos..ru](mailto:dsp41@zdrav.mos..ru)

- на сайт ГБУЗ «ДСП №41 ДЗМ» stomat41.ru

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя, жалоба подается в вышестоящие организации:

- **Департамент здравоохранения города Москвы (ДЗМ):**

телефон «Горячей линии» по вопросам медицинской помощи: 8(499)251-83-00;

8(499)251-14-55;

Адрес для письменных обращений граждан:127006, г. Москва, Оружейный пер., д. 43; адрес электронной почты: [zdrav@mos.ru](mailto:zdrav@mos.ru)

Приемная ДЗМ: г. Москва, 2-й Щемиловский пер., дом 4А.

Единой справочной службы города Москвы 8(495)777-77-77;

- **Дирекция по координации деятельности медицинских организаций Департамента здравоохранения города Москвы**( ГКУ ДКД МО ДЗМ): телефон "Горячей линии"

8 (495) 318-47-71; [8 (495) 539-36-79](tel:+74955393679).

- **Росздравнадзор** по вопросам нарушений в сфере здравоохранения в г.Москве: 8(495) 611-47-74; 8(916) 256-76-76.

- **Роспотребнадзор:** телефон «Горячей линии» 8(800)555-49-43.

**Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы (обжалования) медицинская организация принимает одно из следующих решений:

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;

- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;

- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;

- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

- а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

4. В случае, если жалоба направлена на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие которых обжалуется, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

**Прием граждан**

**Главный врач:**

Волосова Светлана Викторовна

[+7 (499) 497-33-25](tel:84994973325)

Время приема населения (по предварительной записи):

Понедельник: 15:00 - 17:00

Четверг: 11:00 - 13:00

Каб. №11, 1 этаж.

**Ответственное лицо по работе с обращениями граждан**

**в ГБУЗ «ДСП №41 ДЗМ»:**

Шугаева И.Д., и.о. заместителя главного врача по медицинской части,

каб. №10 , 1 этаж,

Время приема: понедельник – пятница с 09:00 до 17:00.

Телефон: 8 (499) 497-82-41

**Заведующий детским стоматологическим отделением:**

Первова Н.С., каб. №21, 2 этаж, телефон: 8 (499) 497-62-71;

Время приема: понедельник – пятница с 09:00 до 17:00

**Заведующий ортодонтическим отделением:**

Садулаева Л.З., каб. №20, 2 этаж; телефон 8 (499) 497-62-71;

Время приема: понедельник – пятница с 09:00 до 17:00

**Дежурный администратор**

Ежедневно с 8:00 до 20:00

С графиком дежурных администраторов можно ознакомиться в регистратуре.

2.15.10. Принимать, рассматривать и принимать оперативные меры

[**О порядке обжалования действий (бездействий) медицинского и иного персонала**](http://stoma8-spb.ru/index.php/for-patients/o-poryadke-obzhalovaniya-dejstvij-bezdejstvij-meditsinskogo-i-inogo-personala)

**Информация о возможности и порядке обжалования действий (бездействий) медицинского и иного персонала.**  
  
Если у Вас появились вопросы, предложения, жалобы Вы можете обратиться к [главному врачу](http://stoma8-spb.ru/index.php/chief), [заместителю главного врача по медицинской части](http://stoma8-spb.ru/index.php/chief), [заведующим терапевтических отделений](http://stoma8-spb.ru/index.php/extensions/therapeutic-department), [хирургического отделения](http://stoma8-spb.ru/index.php/extensions/khirurgicheskoe-otdelenie), [ортопедического отделения](http://stoma8-spb.ru/index.php/extensions/ortopedicheskoe-otdelenie) лично или путём подачи письменного заявления.    
Свои обращения Вы можете оставить в книге жалоб и предложений, написать на [официальный сайт СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №8»](http://stoma8-spb.ru/index.php/for-patients/testimonials) по адресу [**pstom8@zdrav.spb.ru**](mailto:pstom8@zdrav.spb.ru), позвонить по номерам телефонов **227-10- 15, 227-15- 11** в **рабочие дни с 9.00 до 17.00** и обратиться в **кабинет № 35**.  
**По телефону «горячей линии»** Комитета по здравоохранению **63-555- 77** **круглосуточно** осуществляется прием устных обращений граждан на неправомерные действия медицинских работников.

# О возможности и порядке обжалования действий (бездействий) медицинского и иного персонала

**О возможности и порядке обжалования действий (бездействий) медицинского и иного персонала**

С жалобой на действия (бездействие) медицинских работников можно обратиться как к их непосредственному руководству (заведующему отделением детской стоматологии, заведующему ортодонтическим отделением, заведующему отделением оказания платных медицинских услуг, заместителю главного врача по медицинской части, главному врачу). оставить обращения в книге жалоб и предложений. так и в специальные надзорные органы.

гражданин также может обратиться в правоохранительные органы и в суд для защиты своих прав.

Свои обращения граждане могут оставить в книге жалоб и предложений, написать

В зависимости от ситуации, возможно обращение в следующие органы:

- **Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения** - **Министерство здравоохранения** «Горячая линия» министерства здравоохранения Нижегородской области по приёму обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения, оплаты труда работников государственных учреждений: 122 или 8 (831) 413-11-13);

- **Полиция** – в экстренной ситуации можно набрать 02 или с мобильного телефона 112;

- **Прокуратура** (прокуратура осуществляет надзор за исполнением законов, а также за соблюдением прав и свобод человека).

Рекомендуем обращаться устно, при отсутствии результата - письменно, чтобы рассмотрение вашего вопроса можно было отследить или ускорить.

**Не рассматриваются электронные обращения граждан:**

* без фамилии, имени заявителя;
* при указании неполного или недостоверного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
* содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
* призывы к свержению существующего строя и разжиганию межнациональной розни;
* вопросы, требующие в соответствии с установленным порядком наличия удостоверяющих реквизитов (подписи, печати и др.);
* если текст обращения не поддается прочтению;
* рекламные материалы.

Для того, чтобы в государственном органе поняли, куда вы пишите, о чем, и что вы просите от них, важно правильно и логично изложить информацию в документе, так, чтобы она могла быть понята лицом, в чью компетенцию входит рассмотрение подобных обращений. В документе должно быть указано как минимум:

а) куда вы пишите (в какой орган) - обычно адресат вашего письма указывается в верхнем правом углу, рекомендуется добавить туда также адрес данного органа.

Чтобы сэкономить ценное время на получение ответа, рекомендуется предварительно позвонить в тот орган, куда направляется обращение, для уточнения: относится ли к компетенции указанного органа ваш вопрос. Если вопрос не относится к компетенции, то Вам либо напишут в ответ об этом, либо переадресуют вопрос в соответствующую инстанцию самостоятельно, но срок ответа при этом может увеличиться.

б) кто пишет в данный орган (данные Вас как пациента или как представителя лица, за/для которого вы пишите, например, вашего ребенка до 16 лет) – укажите свои фамилию, имя и отчество; год рождения, номер, орган и дату выдачи своего паспорта, место вашей регистрации по месту жительства или пребывания (как указано в паспорте), а также данные ребенка (фамилию, имя и отчество и год рождения). Для более быстрого ответа Вам и возможности с Вами связаться для уточнения фактов, напишите также свой номер телефона, по которому Вы будете точно доступны (лучше указать мобильный номер телефонов). Учтите, каким образом Вам направить ответ: по почте на указанный Вами адрес места жительства, на указанный адрес электронной почты, получение письма по указанному адресу (самостоятельно или через третьих лиц).

в) заголовок/тема обращения

г) по возможности четко, последовательно и без эмоций изложите суть Вашего обращения, ответив на ответы на вопросы: «Что произошло? Когда? Каким образом и при каких обстоятельствах произошло? Какие последствия произошедшего? Какие права или правила нарушены? Почему Вы считаете, что именно этот человек или эти люди в этом виноваты?» и т.п.

д) При необходимости, приложите к обращению имеющиеся у Вас копии документов, подтверждающих обоснованность Вашего требования или вину того или иного врача или иного должностного лица, о которых Вы пишите.

е) Завершите свое обращение как можно более конкретным требованием, относящимся непосредственно к Вам/или Вашему ребенку.

ж) в конце письма поставьте свою подпись с расшифровкой фамилии и инициалами.

При подаче обращения **лично** в канцелярию, секретариат, рекомендуется распечатать обращение в двух экземплярах, дождаться проставления Вам на копии (втором оригинальном экземпляре) обращения штампа о получении документа соответствующим органом с указанием даты его получения, входящего номера.

Если вы направляете обращение **по почте**, то лучше всего заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. Сохраните почтовые документы об отправлении письма (квитанции об оплате, второй экземпляр описи вложения со штампом почтового отделения), а также получите по указанному адресу своего места жительства или пребывания уведомление о вручении письма.

Большинство органов обязаны ответить на ваш запрос в течение определенного срока, установленного для рассмотрения обращений, не считая время пересылки ответа по почте на указанный Вами адрес.

При нарушении прав Вы можете обратиться сразу в несколько органов, в зависимости от ситуации. Обращение в государственный орган с жалобой или иным письмом не исключает возможности обратиться в суд до или после получения ответа от этого органа.

**ПРАВИЛА ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ**

**Уважаемые посетители!**

Просим Вас внимательно ознакомиться с порядком приема и рассмотрения электронных обращений граждан. Порядок рассмотрения обращений граждан регламентируется Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

**Условия рассмотрения электронных обращений граждан**

**Не рассматриваются электронные обращения граждан:**

* без фамилии, имени заявителя;
* при указании неполного или недостоверного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
* содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
* призывы к свержению существующего строя и разжиганию межнациональной розни;
* вопросы, требующие в соответствии с установленным порядком наличия удостоверяющих реквизитов (подписи, печати и др.);
* если текст обращения не поддается прочтению;
* рекламные материалы.

**Ответ автору электронного обращения направляется по его выбору:**

* в форме электронного документа, если им указан адрес электронной почты (e-mail);
* в письменной форме, если им указан почтовый адрес.

\* Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

[Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/)»

Для письменных обращений граждан

Адрес для письменных обращений граждан: 125363 г. Москва, улица Сходненская, дом 50, корп. 1.

понедельник - четверг: с 9.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.30 до 14.30  
пятница: с 9.00 до 16.45, перерыв на обед с 13.30 до 14.30

Информацию по вопросам статуса рассмотрения обращений, поступивших в Департамент здравоохранения города Москвы, можно получить по телефону +7 (499) 973-02-32, часы работы: с понедельника по четверг с 08:00 до 17:00, в пятницу с 08:00 до 15:45, суббота, воскресенье – выходные дни.

С жалобой на действия (бездействие) медицинских работников можно обратиться как к их непосредственному начальству (заведующим отделений, заместителю главного врача по амбулаторно-поликлинической работе, заместителю главного врача по медицинской части), так и в специальные надзорные органы.

Гражданин также может обратиться в правоохранительные органы (полицию и прокуратуру) и в суд для защиты своих прав.

**О возможности и порядке обжалования действия (бездействия) медицинского или иного персонала ГБУЗ «ДСП №41 ДЗМ»**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) медицинского и иного персонала в соответствии с:

1. Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2. Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

3. Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований Российского законодательства о персональных данных.

**Основания обжалования решений и действий (бездействия)**

**медицинского и иного персонала**

Предметом обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников персонала при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1. Нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
2. Несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
3. Требование представления Пациентом или его законным представителем

документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами

для оказания медицинской помощи;

4) Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

5) Отказ в оказании медицинской помощи;

6) Неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

7) Несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

8) Неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

9) Нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников;

10) Требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

**Требования к оформлению жалобы**

Жалоба должна содержать:

1) Наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;

2) Должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинской организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

3) Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;

4) Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;

5) Доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

**Куда можно обратиться**

С жалобой на действия (бездействие) медицинских работников можно обратиться как к их непосредственному начальству (заведующим отделений, заместителю главного врача по медицинской части, главному врачу), так и в специальные надзорные органы.

Гражданин также может обратиться в правоохранительные органы (полицию и прокуратуру) и в суд для защиты своих прав.

В случае нарушения прав пациента медицинским персоналом или возникновения конфликтной ситуации, пациент (его законный представитель, опекун) для оперативного решения вопроса может обратиться с устной жалобой непосредственно к:

• лечащему врачу;

• к дежурному администратору (с графиком дежурных администраторов можно ознакомиться в регистратуре);

• заведующему детским стоматологическим отделением Первовой Н.С., каб. №21, 2 этаж;

• заведующему ортодонтическим отделением Садулаевой Л.З., каб. №20, 2 этаж;

• и.о. заместителя главного врача по медицинской части Шугаевой И.Д., каб №10, 1 этаж;

• главному врачу С.В.Волосовой, каб. №11, 1 этаж . Часы приема: понедельник с 15:00 до 17:00, четверг с 11:00 до 13:00.

Жалоба пациента или его законного представителя также может быть направлена:

- по телефону: 8(499)497-33-25;

- в письменном виде лично в администрацию медицинской организации (каб. №11) по адресу: 125363 г. Москва, улица Сходненская, дом 50, корп. 1;

- в письменном виде почтовым отправлением на адрес поликлиники: 125363 г. Москва, улица Сходненская, дом 50, корп. 1;

- на электронную почту ГБУЗ “ДСП №41 ДЗМ» E-mail: [dsp41@zdrav.mos..ru](mailto:dsp41@zdrav.mos..ru)

- на сайт ГБУЗ «ДСП №41 ДЗМ» stomat41.ru

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя, жалоба подается в вышестоящие организации:

- **Департамент здравоохранения города Москвы (ДЗМ):**

телефон «Горячей линии» по вопросам медицинской помощи: 8(499)251-83-00;

8(499)251-14-55;

Адрес для письменных обращений граждан:127006, г. Москва, Оружейный пер., д. 43; адрес электронной почты: [zdrav@mos.ru](mailto:zdrav@mos.ru)

Приемная ДЗМ: г. Москва, 2-й Щемиловский пер., дом 4А.

Единой справочной службы города Москвы 8(495)777-77-77;

- **Дирекция по координации деятельности медицинских организаций Департамента здравоохранения города Москвы**( ГКУ ДКД МО ДЗМ): телефон "Горячей линии"

8 (495) 318-47-71; [8 (495) 539-36-79](tel:+74955393679).

- **Росздравнадзор** по вопросам нарушений в сфере здравоохранения в г.Москве: 8(495) 611-47-74; 8(916) 256-76-76.

- **Роспотребнадзор:** телефон «Горячей линии» 8(800)555-49-43.

**Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы (обжалования) медицинская организация принимает одно из следующих решений:

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;

- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;

- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;

- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

- а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

4. В случае, если жалоба направлена на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие которых обжалуется, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

**Прием граждан**

**Главный врач:**

Волосова Светлана Викторовна

[+7 (499) 497-33-25](tel:84994973325)

Время приема населения (по предварительной записи):

Понедельник: 15:00 - 17:00

Четверг: 11:00 - 13:00

Каб. №11, 1 этаж.

**Ответственное лицо по работе с обращениями граждан**

**в ГБУЗ «ДСП №41 ДЗМ»:**

Шугаева И.Д., и.о. заместителя главного врача по медицинской части,

каб. №10 , 1 этаж,

Время приема: понедельник – пятница с 09:00 до 17:00.

Телефон: 8 (499) 497-82-41

**Заведующий детским стоматологическим отделением:**

Первова Н.С., каб. №21, 2 этаж, телефон: 8 (499) 497-62-71;

Время приема: понедельник – пятница с 09:00 до 17:00

**Заведующий ортодонтическим отделением:**

Садулаева Л.З., каб. №20, 2 этаж; телефон 8 (499) 497-62-71;

Время приема: понедельник – пятница с 09:00 до 17:00

**Дежурный администратор**

Ежедневно с 8:00 до 20:00

С графиком дежурных администраторов можно ознакомиться в регистратуре.