Приложение № 1
к приказу № 01-01/25 от 25.09.2026
«Об утверждении Порядка рассмотрения обращений
граждан в АО «ВЕРБА»

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АО «ВЕРБА»

Общие положения

1. Настоящий «Порядок рассмотрения обращения граждан в АО «ВЕРБА» (далее – Порядок) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, а также досудебного разрешения споров и конфликтных ситуаций при получении услуг в АО «ВЕРБА» (далее – Клиника), в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 г. № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального Закона от 21.11.2011 г. № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 N 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздрава России от 28.07.2015 N 493н "Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации".

2. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением Клиникой обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

3. Обращения – обращения граждан (заявителей), направленные в Клинику в письменной форме или в форме электронного документа (предложения, заявления или жалобы), а также устные обращения граждан (заявителей).

Предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию деятельности и развитию Клиники, улучшению медицинского обслуживания.

Заявление - просьба заявителя 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 в Клинике, должностных лиц Клиники, сотрудников, либо критика деятельности Клиники, должностных лиц, сотрудников.

Жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Претензия - письменное требование заявителя об устранении нарушений исполнения обязательства по заключённому между Клиникой и заявителем договору с целью оказания платных медицинских услуг, направляемое в порядке досудебного урегулирования возникшего спора.

4. Обращения в виде предложений, заявлений и жалоб могут направляться в Клинику в устной или письменной форме.

Обращения граждан в виде претензий, а также жалобы по факту оказания медицинских услуг должны предоставляться в Клинику в письменной форме в связи с необходимостью точно понять и зафиксировать все обстоятельства, которые заявитель считает важными, всесторонне и объективно разобраться в ситуации. Претензии и обращения по факту оказания медицинских услуг подлежат передаче на рассмотрение Врачебной комиссии.

5. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением с критикой деятельности Клиники либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов или работнику Клиники, получившему поручение о рассмотрении обращения.

7. Заявители могут обращаться в Клинику или к должностному лицу Клиники лично или через своего представителя.

Представитель заявителя - лицо, имеющее право действовать от имени заявителя (представляемого) в силу полномочия, основанного на доверенности, заверенной нотариально, или указании закона (законный представитель).

Законный представитель - лицо, которое по закону наделено правом действовать от имени других лиц, защищая их права и интересы: родители, опекуны или попечители несовершеннолетних (до 18 лет), опекуны и попечители недееспособных или ограниченно дееспособных лиц.

Должностное лицо Клиники – лицо, наделенное распорядительными полномочиями или выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в Клинике.

8. Лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан (заявителей) в Клинике, назначается приказом Главного врача Клиники.

9. В целях реализации прав заявителей на обращение Клиникой обеспечивается:

- информирование заявителей (представителей) об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителю (представителю);
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

10. Сведения о месте нахождения Клиники, почтовом адресе для направления письменных обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте АО «ВЕРБА» в сети Интернет: www.verbamayr.ru в разделе контакты:

- юридический адрес Клиники: 141280, Московская обл., городской округ Пушкинский, г. Пушкино, ул. Зеленая роща, строение 17;

- почтовый адрес и адрес места осуществления хозяйственной деятельности Клиники: 141280, Московская обл., городской округ Пушкинский, г. Пушкино, ул. Зеленая роща, строение 17;

- телефон(ы) и адрес электронной почты для справок и приёма обращений (устных обращений, письменных предложений, заявлений, жалоб) граждан: тел.: +7 (495) 598-51-51, электронная почта: mail16@verbamayr.ru, info@verbamayr.ru.

Самостоятельная передача заявителями (представителями) письменных обращений (письменных предложений, заявлений, жалоб, претензий), доставка обращений по почте или курьером осуществляется по адресу: 141280, Московская обл., городской округ Пушкинский, г. Пушкино, ул. Зеленая роща, строение 17.

График работы АО «ВЕРБА»: Понедельник- Воскресенье с 8:00 до 21:00 (время Московское) (Приложение № 2 к Порядку).

11. Информирование заявителей (представителей) об их праве на обращение обеспечивается также путем размещения в доступном для граждан месте - на информационных стендах Клиники, около стойки регистрации (мед. ресепшен), оформленной в печатном виде следующей информации:

- настоящего Порядка;

- графика личного приёма граждан (заявителей) должностными лицами Клиники с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера кабинета, телефона должностных лиц Клиники, к которым могут обратиться заявители;

- адреса электронной почты и интернет - сайта Клиники;

- адреса и номера телефона контролирующих (надзорных) государственных органов и организаций.

12. Учету подлежат все обращения, поступившие в Клинику, в том числе обращения, а также обращения, направленные из других органов или организаций. Учет обращений, поступивших в письменной форме, ведется в Клинике в электронном формате в Журнале регистрации обращений и личного приема граждан(заявителей) по форме, утверждённой Главным врачом Клиники (далее - Журнал регистрации обращений и личного приема граждан(заявителей)) (Приложение № 1 к Порядку).

13. Ответственность за ведение Журнала регистрации обращений и личного приема граждан (заявителей), по рассмотрению обращения заявителя (представителя заявителя) и ведение дел по рассмотрению обращения заявителя (представителя заявителя) возлагается на лицо, ответственное за ведение в Клинике делопроизводства по обращениям заявителей. Лицо, ответственное за ведение в Клинике делопроизводства по обращениям заявителей, определяется соответствующим приказом Главным врачом Клиники.

Обращения в письменной форме

14. В письменном обращении заявитель (представитель) указывает:

- наименование Клиники;

- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Клиники;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (представителя заявителя), представитель также указывает фамилию, имя, отчество лица, в интересах которого действует;

- данные документа, удостоверяющего личность заявителя, представитель также указывает данные документа, удостоверяющего личность, лица, в интересах

которого действует, а также данные документа, подтверждающий полномочия представителя;

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен по средствам электронной почты (в случае, когда действующим законодательством допускается возможность отправления ответа посредством электронной почты);

- номер телефона, если ответ должен быть направлен по средствам мессенджера (в случае, когда действующим законодательством допускается возможность отправления ответа посредством мессенджера);

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения);

- излагает суть обращения;

- ставит личную подпись и дату.

Заявитель вправе составить письменное обращение в свободной форме или по форме, утверждённой Клиникой (Приложение №3 к Порядку)

Заявитель (представитель) вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в виде скан-копий документов либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае, если обращение направляется представителем, также представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от представляемого им лица (заявителя): оригинал нотариально заверенной доверенности, в случае представления интересов заявителя на основании доверенности; подтверждающее родственные отношения несовершеннолетнего с родителями (свидетельство о рождении несовершеннолетнего, если заявитель действует в интересах своего несовершеннолетнего ребёнка); свидетельство об усыновлении (удочерении) для усыновителей несовершеннолетнего; опекунское или попечительское удостоверение (при наличии) или постановление органа опеки и попечительства о назначении опекуна или попечителя и т.п.

15. Все поступившие в письменной форме обращения заявителей (представителей заявителей), подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений и личного приема граждан (заявителей) в течение трех дней с момента их поступления в Клинику.

Порядок регистрации: в Журнале регистрации обращений и личного приема граждан (заявителей) в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;

-фамилия, имя, отчество, заявителя/представителя заявителя/наименование организации государственного или муниципального учреждения, направившей обращения;

- данные документа, удостоверяющего личность заявителя/представителя заявителя, данные документа, подтверждающие полномочия представителя;

- адрес места жительства заявителя/представителя заявителя/ адрес места нахождения организации, государственного или муниципального учреждения, направившей обращение;

- дата поступления обращения;

- дата и номер регистрации обращения;

- краткое содержание (повод/причину) обращения;

-фамилия, имя, отчество, должность работника Клиники, осуществляющего рассмотрение обращения;

- результат рассмотрения обращения;

- дата и номер регистрации ответа на обращение.

16. Все поступившие в Клинику письменные обращения заявителей, за исключением обращений, указанных в п. 17 настоящего Порядка, подлежат рассмотрению. Отдельные обращения заявителей рассматриваются в Клинике в следующем порядке:

1) если в письменном обращении не указаны – фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

2) если в ответе на обращение содержатся сведения, составляющие врачебную тайну, и/или иные охраняемые законом сведения (персональные данные, конфиденциальная информация и т.п.), то письменный ответ на указанный в обращении адрес электронной почты не направляется (п. 33 Порядка), при этом ответственным за работу с обращениями в Клинике сообщается заявителю, направившему обращение, о невозможности направить ответ по указанному в обращении адресу электронной почты с предложением явиться заявителю за ответом в Клинику лично или направить ему ответ по почтовому адресу регистрации либо почтовому адресу указанному заявителем. В случае выбора способа получения заявителем (представителем заявителя) ответа на обращение содержащих охраняемые законом сведения по почте, ответ направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

3) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Клиники, а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в Клинике сообщается заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается заявителю в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) если текст письменного обращения не позволяет определить суть обращения оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю;

6) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого заявителю многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом – в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью лица, ответственного за организацию работы с обращениями заявителей в Клинике, о безосновательности очередного обращения;

7) если обращение поступило в Клинику через мессенджеры, которые включены в реестр российского программного обеспечения (например, Яндекс.Мессенджер и VK Мессенджер и др.), и/или посредством электронной почты, ответ на обращение по существу направляется заявителю через мессенджеры и/или посредством электронной почты только при наличии у Клиники письменного согласия пациента на обработку и передачу персональных данных указанным способом и с соблюдением порядка, предусмотренного в подп. 2) настоящего пункта. При этом ответственным за работу с обращениями в Клинике сообщается

заявителю, направившему обращение, о невозможности направить ответ через мессенджеры и/или посредством электронной почты с предложением явиться заявителю за ответом в Клинику лично или направить ему ответ по почтовому адресу. В случае выбора способа получения заявителем (представителем заявителя) ответа на обращение содержащих охраняемые законом сведения по почте, ответ направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

17. В случае, если обращение поступило в Клинику через иностранные мессенджеры (например, WhatsApp, Telegram и тд.), такое обращение не регистрируется и не принимается к рассмотрению, так как данные каналы связи не обеспечивают идентификацию участников дистанционного взаимодействия и защиту информации, составляющей персональные данные и/или врачебную тайну. В ответ на обращение, поступившее через иностранные мессенджеры, заявителю направляется на ознакомление настоящий Порядок для выбора формы и способа обращения и направления обращения в соответствии с установленным в Клинике порядком рассмотрения обращений граждан.

Обращения в устной форме

18. Устные обращения заявителей рассматриваются во время личного приёма. Обращение, поступившее в Клинику посредствам телефонной связи, относится к устному обращению и рассматривается в порядке, установленном для рассмотрения устных обращений.

19. Устные обращения заявителей в части хозяйственной деятельности Клиники рассматриваются руководителем Клиники, в части обращений по вопросам оказания медицинской помощи – Главным врачом Клиники или Медицинским директором Клиники.

20. Личный приём заявителей осуществляется в соответствии с утверждённым в Клинике Графиком личного приёма граждан. Место, дни и часы личного приема заявителей указываются в Графике личного приёма граждан (заявителей), оформленном в печатном виде и размещённом в доступном для заявителей месте, а также на сайте Клиники. Информация о принятых заявителях фиксируется в Журнале личного приема граждан (заявителей).

При личном приёме заявитель в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий личность (законный представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус).

21. Все поступившие устные обращения заявителей (представителей заявителей), как во время личного приёма, так и поступившее в Клинику посредствам телефонной связи, подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений и личного приема граждан (заявителей) в день обращения в порядке аналогичном порядку, указанному в п. 15 Порядка.

22. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале регистрации обращений и личного приема граждан (заявителей).

При невозможности предоставить ответ на обращение в ходе личного приема – ответ предоставляется в письменной форме согласно настоящему Порядку.

При обращении, поступившем посредствам телефонной связи, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан в индивидуальном устном информировании граждан (по телефону) сотрудником Клиники, принявшим

телефонный звонок (при допустимости посредствам телефонной связи). Если сотрудник Клиники не может сделать это самостоятельно, то он предлагает заявителю обратиться в письменной форме или прийти в Клинику на личный приём к должностному лицу Клиники согласно настоящему Порядку.

23. Если устное обращение содержит жалобы и/или требования относительно оказанных медицинских услуг - заявителю предлагается оформить претензию/ жалобу в письменной форме.

В случае если во время личного приема от гражданина поступает письменное обращение и (или) материалы, они подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений и личного приема граждан (заявителей) и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Порядком для письменных обращений.

На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме".

Порядок рассмотрения обращений

24. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику Клиники принимается лицом, ответственным за организацию работы с обращениями заявителей в Клинике, любым из указанных способов: в устной форме, в письменной форме, в форме письменного поручения в виде резолюции на обращении или приказа, - в срок, не превышающий 3 (трех) дней с даты регистрации обращения.

Обращения заявителей не должны направляться на рассмотрение работнику Клиники, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

25. Работник Клиники, получивший поручение о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

26. Работник Клиники, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и объяснения у работников Клиники, принимать другие меры, необходимые для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения.

27. Работник Клиники, получивший поручение о рассмотрении обращения, несет ответственность за несоблюдение требований об объективном, всестороннем и своевременном рассмотрение обращения, а также за разглашение сведений, содержащихся в обращении, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

28. При рассмотрении обращений заявителей должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они возражают против его рассмотрения, принимается решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, с уведомлением об этом заявителя.

29. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

30. Ответ на обращения в виде предложений, заявлений и жалоб, поступивших в письменной форме, не содержащих требований, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответ на обращения в виде претензий (требований) дается в течение 10 (десяти) дней с даты получения претензии.

31. Письменные ответы на обращения заявителей оформляются на бланке исходящего письма Клиники и подписываются Главным врачом Клиники, или лицом, ответственным за организацию работы с обращениями заявителей в Клинике.

32. В случае, если обращение поступило в Клинику в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес заявителя, если заявителем в обращении не было указано о направлении ответа по средствам электронной почты или мессенджера.

Ответ на обращение направляется на адрес электронной почты и/или через мессенджеры, которые включены в реестр российского программного обеспечения, указанный в обращении, при допустимости направления ответа по электронной почте. Направление медицинской документации: медицинских документов (их копий) и выписок из них, посредством электронной почты и/или через мессенджеры не допускается.

33. Направление ответов на обращения граждан, содержащих сведения, составляющие врачебную тайну, и/или иные охраняемые законом сведения (персональные данные), без направления медицинской документации по электронной почте и/или через мессенджеры допускается при наличии у Клиники письменного согласия субъекта персональных данных на обработку и передачу персональных данных и данных, относящихся к врачебной тайне, по незащищённым каналам связи (электронная почта, мессенджеры). При отсутствии у Клиники письменного согласия субъекта персональных данных на обработку и передачу персональных данных и данных, относящихся к врачебной тайне, по незащищённым каналам связи (электронная почта, мессенджеры), ответы на обращения граждан, содержащие сведения, составляющие врачебную тайну, и/или иные охраняемые законом сведения (персональные данные), а также медицинскую документацию Клиника направляет почтой заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному заявителем в обращении, или предоставляет лично заявителю - субъекту этих персональных данных (или его законному представителю), от которого получено обращение при предъявлении заявителем (законным представителем) документа, удостоверяющего личность (законный представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус: доверенность - в случае представления интересов пациента на основании доверенности; родители представляют документы, подтверждающие родственные отношения с ребенком - свидетельство о рождении несовершеннолетнего пациента; усыновители подтверждает свои полномочия свидетельством об усыновлении (удочерении), несовершеннолетнего пациента; опекуны и попечители подтверждают наличие своих полномочий соответственно опекунским или попечительским удостоверением (в тех регионах, где форма таких удостоверений утверждена) или постановлением органа опеки и попечительства о назначении опекуна несовершеннолетнего пациента и т.п.

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

34. По результатам рассмотрения обращений (жалоб, претензий), в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

35. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

36. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения он может обратиться в контролирующие (надзорные) государственные органы и организации или в суд.

37. В дело по рассмотрению обращения заявителя (представителя заявителя) входят: обращение заявителя (представителя заявителя), материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

38. Срок хранения дел по обращениям граждан в Клинике составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращения граждан в АО «ВЕРБА»
ФОРМА

Утверждено
«___» _____ 2025г.

Главный врач АО «ВЕРБА»
_____/ Попова И.Е.

Форма журнала регистрации обращений и личного приема граждан

Рег. номер, дата регистрации	Данные заявителя/ данные лица, в интересах которого действует представитель заявителя: Ф.И.О., год рождения, адрес, телефон, данные документа, удостоверяющего личность,	Данные представителя заявителя: Ф.И.О., год рождения, адрес, телефон, данные документа, удостоверяющего личность, данные документа, подтверждающий полномочия представителя.	Откуда поступило Обращение/вид обращения: (почта, эл. почта, мессенджер, телефонный звонок, лично/нарочно, личный прием)	Краткое описание обращения (суть обращения)	Обращение принял (ФИО, должность)	Исполнитель (ФИО, должность)	Исходящий номер ответа, дата	Примечание: результат рассмотрения; обоснованность	Порядок дачи ответа (устно на личном приёме, отправка посредством эл. почты, мессенджера, почты РФ, лично в руки)
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращения граждан в АО «ВЕРБА»

Утверждено
«___» _____ 2025г.

Главный врач АО «ВЕРБА»
_____/ Попова И.Е.

Согласовано:
Генеральный директор управляющей организации АО «ВЕРБА»
_____ / Карзан С.Г.

График личного приёма граждан в АО «ВЕРБА»

Должность	**Ф.И.О.**	**Время приёма (дата/часы)**	**Место приёма (каб. №)**	**Телефон**
Генеральный директор АО «ВЕРБА»	Карзан Сергей Геннадьевич	Пятница с 11.00 до 13.00	Кабинет № 1	8(495) 598-51-31 доб. 726
Главный врач	Попова Ирина Евгеньевна	Понедельник с 11.00 до 13.00	кабинет № 2017	8(495) 598-51-31 доб. 500
Медицинский директор	Маслова Анна Константиновна	Среда с 11.00 до 13.00	кабинет № 5	8(495) 598-51-31 доб. 507

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность (законный представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус) (ст. 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

Приложение № 3
к Порядку рассмотрения обращения граждан в АО «ВЕРБА»
ФОРМА

Обращение по факту оказания медицинской услуги

В АО «ВЕРБА» (ОГРН 1025001767922, ИНН 5016003599)
Лицензия на осуществление медицинской деятельности
№ Л041-01162-50/00323223 от «29» ноября 2019г.

от _____
(Ф. И. О. заявителя/представитель заявителя)
Документ, удостоверяющий личность _____№____серия_____
выдан_____
_____
проживающего(ей) по адресу: _____
_____
_____
контактный телефон: _____
адрес электронной почты: _____
реквизиты документа, подтверждающие полномочия представителя заявителя
_____
_____

ОБРАЩЕНИЕ
по факту оказания медицинской услуги

Я / Заявитель, представителем которого я являюсь,
данные Заявителя (лица, в интересах которого действует представитель заявителя):

ФИО:_____дата рождения_____
Документ, удостоверяющий личность _____№____серия_____выдан_____
_____
проживающий(аяй) по адресу: _____
_____

Данные заявителя заполняется в случае обращения представителя заявителя!

Суть обращения:_____
_____
_____
_____
_____
_____
Данное обстоятельство подтверждается:_____
_____
_____
_____
На основании изложенного прошу:_____
_____
_____
Приложение:
1_____
2_____
3_____

_____ _____
(личная подпись) (фамилия, инициалы заявителя/представителя заявителя)