**Информация о форме и способах направления обращений (жалоб)**

**Для урегулирования конфликтных ситуаций или подачи обращения (жалобы) граждане могут обратить непосредственно в ООО «НейроСтарт»:**

- путем направления сообщения на эл.почту info@neurostart.pro

**и/или**

- путем направления почтового сообщения по адресу 420049, РТ, г. Казань, ул. Спартаковская, 88Б, помещ.1015;

**и/или**

- путем звонка/сообщения на WhatsApp по номеру телефона +7 (927) 447- 89-81.

Все споры, претензии и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами, будут разрешаться путем переговоров. В случае неурегулирования в процессе переговоров спорных вопросов споры разрешаются в суде в порядке, установленном действующим [законодательством](http://internet.garant.ru/document/redirect/12127526/3).

**Обращения (жалобы) в органы государственной власти могут направляться гражданами:**

##### - В Министерство здравоохранения РТ путем заполнения соответствующей формы на сайте: <https://minzdrav.tatarstan.ru/message.htm> (Интернет-приемная);

*Адрес: 420012, г. Казань, ул. Бутлерова, 40/11, Телефон: горячей линии:**+7 (843) 231-20-70**, Общественная приемная:**+7 (843) 222-70-20**, E-Mail:* *minzdrav@tatar.ru*

- В Управление здравоохранения г.Казани путем заполнения соответствующей формы на сайте: <https://minzdrav.tatarstan.ru/message.htm> (Интернет-приемная);

***Адрес:****г.Казань, ул.Горького, д.14,* ***Телефон:****8(843)238-15-44,* ***e-mail:****Vladimir.Zhavoronkov@tatar.ru*

В Территориальный орган федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по РТ путем заполнения соответствующей формы на сайте:

https://16reg.roszdravnadzor.gov.ru/services/people;

***Адрес:****420021, г.Казань, ул.Нариманова, д.63,* ***Телефон:****8(843)292-54-37,*

***e-mail:****info@reg16.roszdravnadzor.ru*

Порядок приема и рассмотрения обращений граждан, поступивших в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Территриальный органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан оставляет за собой право уточнить достоверность информации об отправителе запроса, а также, по необходимости, содержание запроса.

Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

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

Ответ автору обращения направляется по его выбору:

- в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);

- в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес.

На обращения, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания фамилии, имени и отчества (последнее при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

Срок регистрации обращения гражданина в территориальный органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан с момента его поступления – 3 дня.

Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан , направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Обращение гражданина, поступившее в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

При направлении обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее.

Согласно Конституции Российской Федерации, правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке.

Действующее законодательство запрещает всякое вмешательство в процесс отправления правосудия.

- В Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по РТ путем заполнения соответствующей формы на сайте: https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/;

***Адрес:****420011, г.Казань, ул.Б.Красная, д.30****, Адрес: 420064, г. Казань ул. Сеченова д.13 А, Телефон:****8(843)238-98-54*

### Порядок приема и рассмотрения обращений граждан

Обращения граждан в форме электронных сообщений направляются в Роспотребнадзор путем заполнения специальной формы на официальном сайте Роспотребнадзора и поступают для обработки в уполномоченные структурные подразделения, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в территориальных органах и центральном аппарате Роспотребнадзора.

Обращения граждан, поступившие в электронном виде, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Гражданин в своем письменном обращении **в обязательном порядке** указывает либо 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 (ч.1 ст.7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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 (ч.3 ст.7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

На обращения в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), полного почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ, Роспотребнадзор не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.