

«10 июня 2023 года»



ПОРЯДОК
рассмотрения обращений и жалоб граждан в
ООО "Стоматологический центр Доктора Юн"

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения и жалобы, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и жалобы граждан.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений и жалоб граждан

Рассмотрение обращений и жалоб граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных».

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений и жалоб

1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <https://dr-yun.ru/>.

2. Почтовый адрес ООО "Стоматологический центр Доктора Юн": 620142, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Степана Разина, дом 95, помещ. 4

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: +7 (922) 039 03 95.
Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: ksc.dr.yun@gmail.com

3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 620142, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Степана Разина, дом 95, помещ. 4

Режим работы медицинской организации: понедельник — воскресенье 9.00 — 21.00, без перерыва. В случае изменений в режиме работы, информация заблаговременно доводится до сведения потребителей.

4. На официальном сайте <https://dr-yun.ru/>, на информационных стендах, стойках регистратуры размещена следующая информация: - место нахождения медицинской организации; - номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта медицинской организации; - настоящий Порядок.

5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в медицинскую организацию:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде почтой; - электронной почтой.

4. Срок рассмотрения обращения и жалоб

Срок регистрации письменных обращений и жалоб с момента поступления – не более одного дня.

Общий срок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан – 10 (десять) дней со дня предъявления.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ООО "Стоматологический центр Доктора Юн", осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение или жалоба гражданина. Заявитель указывает:

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения или жалобы;
- личную подпись и дату.

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.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.