|  |  |
| --- | --- |
|   |  |

**Порядок рассмотрения жалоб и обращений в ООО «СК «Кристалл-Дент»**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ (далее – Федеральный закон).

  В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к генеральному директору клиники, Петровскому Евгению Дмитриевичу, по тел: 8(391)288-20-30 или лично в дни приема : вторник с 18:20до 20.20.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

  Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр – должностному лицу, уполномоченного принимать жалобы и обращения, а второй экземпляр остается на руках у лица, подающего жалобу. На втором экземпляре проставляется входящий номер и дата.

  В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

  Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, 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.

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

  Письменное обращение, поступившее администрации ООО «СК «Кристалл-Дент», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

  Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ООО «СК «Кристалл-Дент», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.