

ООО «ЭСТЕТИКА»

440034, Пензенская область, г. Пенза, ул. Краснова, дом 40, этаж 1
ОГРН 1055803525337, ИНН 5837024775, КПП 583701001,
р/счёт №40702810903000000405 в АКБ "ИНВЕСТТОРГБАНК (ПАО),
кор. Счет № 30101810645250000267, БИК 044525267
Лицензия на мед. деятельность: Л041-01166-58/00301018 от 16.09.2015

«УТВЕРЖДАЮ»



Генеральный директор ООО «Эстетика»
Горюнов С.Б.
«01» сентября 2023

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Граждане могут обращаться с обращениями (предложениями, заявлениями, жалобами) по вопросам организации и оказания медицинской помощи в ООО «Эстетика» (далее – Общество).
2. В целях реализации прав граждан на обращение в Обществе обеспечивается:
 - информирование граждан об их праве на обращение;
 - регистрация и учет поступивших обращений;
 - рассмотрение поступивших обращений и направление на них ответов в установленный срок;
 - принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
 - проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.
3. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:
 - представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную, врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
 - получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: наименование Общества или фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) работника Общества либо должность соответствующего работника, свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

Письменное обращение направляется по адресу: 440034, Пензенская область, г. Пенза, ул. Краснова, дом 40, этаж 1 почтовым отправлением или передается нарочно, или направляется по адресу электронной почты: info@estetika-penza.ru

6. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

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.

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

9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со

дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее неоднократно давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

11. В случае если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работникам Общества, а также членов их семьи, Общество вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

13. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

15. В Обществе ведется постоянный, всесторонний и объективный контроль своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством срок.