

ООО «ДентТайм»

394030, г. Воронеж, ул. Плехановская, д. 47

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО "ДентТайм"

Смирнова Ирина Энгельсовна



/И.Э.Смирнова

01" __сентября__ 2023 г. _

ПОРЯДОК

обработки жалоб

1. Жалоба оформляется в письменной форме на имя Директора ООО "ДентТайм" Смирновой Ирины Энгельсовны и отправляется на почтовый адрес: 394030, г. Воронеж, ул. Плехановская, д.47, или лично доставляется по данному адресу, а так же по электронной почте на адрес: info@denttime.ru
2. В данной письменной форме Жалобы указывается фамилия, имя, отчество, паспортные данные, для идентификации личности пациента, почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, излагается суть обращения, ставится личная подпись и дата.
3. К Жалобе, также прилагаются необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.
4. Письменная форма Жалобы регистрируется в «Журнал регистрации письменных обращений граждан».
5. Срок рассмотрения Жалобы 10 дней от даты регистрации письменной ее формы сотрудником ООО "ДентТайм".
6. По Жалобе (письменная форма) дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.
7. Если Жалоба содержит претензию к качеству оказанных услуг, то она рассматривается врачебной комиссией согласно утвержденному Порядку
8. **Ответ на Жалобу не дается в случае:**
 - 1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина и данные позволяющие идентифицировать личность, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ;
 - 2) если письменная жалоба приходит с адреса электронной почты, не указанного ранее гражданином в Договоре с ООО «ДентТайм», ответ на данный электронный адрес направляться не будет.
 - 2) если в письменном обращении, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица или организации;

- 3) если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 4) если в письменном обращении содержится вопрос, на который ранее многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводились новые доводы, должностное лицо вправе прекратить переписку;
- 5) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемых законом врачебную тайну, направившему обращение, будет сообщено о невозможности дать ответ;

9. Личный прием граждан

Приемный день обращений населения: среда с 15-00 - 16-00,

предварительная запись по тел.: +7(473)212-13-12

тел. 8(910)244-10-69

e-mail: smir.ira@bk.ru

При личном приеме необходимо предъявить паспорт.

Должностные лица ООО "ДентТайм, осуществляющие контроль за соблюдением порядка рассмотрения жалоб:

1. Директор - Смирнова Ирина Энгельсовна;
2. Финансовый директор - Смирнов Алексей Николаевич.