«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО «Мастердент»
Хамцова И.В. _____
«01»09.2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан в ООО «Мастердент»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300–1 «О защите прав потребителей».

1.2. Положение устанавливает порядок рассмотрения обращения и организацию приема граждан в ООО «Мастердент» (далее по тесту – клиника).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- «обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в клинику письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

- «предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов клиники по развитию и улучшению деятельности клиники;

- «заявление» – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе клиники и ее сотрудников, либо критика деятельности клиники и ее сотрудников;

- «жалоба» – просьба гражданина о восстановления или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ и разъяснения на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.