

**Правила направления и рассмотрения обращений граждан
в Обществе с ограниченной ответственностью «Ленздрав» (ООО «Ленздрав»)**

1. Обращения граждан могут быть направлены в ООО «Ленздрав» в письменной форме почтовым отправлением или при личном обращении, в устной форме, по электронной почте.

2. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Обращения, в отношении которых действующими нормативными правовыми актами установлены иные порядок и сроки рассмотрения, рассматриваются в соответствии с данными нормативными правовыми актами.

Порядок направления обращений граждан

1. Электронные обращения направляются по адресу электронной почты на имя администратора: lenzdrav.omsk2@yandex.ru.

2. Письменные обращения направляются по почтовому адресу: 644043, г. Омск, ул. Герцена, д. 12. Письменные обращения могут быть переданы непосредственно по месту нахождения ООО «Ленздрав».

3. Устные обращения рассматриваются в ходе личного приема граждан администратором ООО «Ленздрав».

Письменные обращения граждан

1. Гражданин в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), дату рождения, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2. В отсутствие указанных персональных данных о заявителе, обращение признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

3. В адрес заявителя может быть направлено уведомление о ходе рассмотрения обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному при обращении.

Устные обращения граждан

1. При устном (личном) обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

2. Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан администратором.

3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Сроки рассмотрения обращений граждан

1. Письменные обращения граждан, в том поступившие по электронной почте, подлежат регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в ООО «Ленздрав».

2. Письменные обращения, поступившие в ООО «Ленздрав» в соответствии с компетенцией, в общем порядке рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок рассмотрения обращения не установлен действующими нормативными правовыми актами.

3. Срок ответа на письменное обращение, касающееся соблюдения прав потребителя в соответствии с Законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» составляет:

- а. 10 (десять) дней со дня предъявления соответствующего требования в случае предъявления требования:
- о соразмерном уменьшении цены товара/выполненной работы (оказанной услуги),
 - о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами,
 - о возврате уплаченной за товар/работу (услугу) денежной суммы,
 - о возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора.

4. Обращения, касающиеся обработки персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», подлежат рассмотрению в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения либо получения запроса от гражданина или его представителя.

5. При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

7. В случае если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ООО «Ленздрав», гражданину дается разъяснение: куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

- а. в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- б. текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения в ООО «Ленздрав» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- с. в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, администратор (или по согласованию с ним сотрудник, назначенный ответственным за рассмотрение данного обращения) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ООО «Ленздрав»;
- д. в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов;
- е. в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Генеральный директор

ООО «Ленздрав»



Исакова Е.М.