

# Порядок рассмотрения обращений

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами граждане (заявители) имеют право обращаться в ООО «БИЛАНКО» в любой удобной им форме:

- в устной;
- в письменной (в том числе в виде письменных заявлений и записей в книге жалоб и предложений);
- в электронной (в том числе по электронной почте и посредством формы обратной связи на официальном сайте ООО «БИЛАНКО» в сети Интернет [spasaigon@mail.ru](mailto:spasaigon@mail.ru));
- обращаться в Организацию лично или через своего законного представителя;
- обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи непосредственно к руководителю.

## **Адрес места нахождения ООО «БИЛАНКО»:**

454106, г. Челябинск, ул. Двинская, д. 8 помещения 30, 31, 35, 36 Этаж 2

**Телефон:** (351)-796-08-88

**Адрес электронной почты:** [spasaigon@mail.ru](mailto:spasaigon@mail.ru)

## **Часы личного приёма граждан:**

**понедельник, четверг:** с 16 до 19 часов.

Все поступившие в ООО «БИЛАНКО» обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации, в течении семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращение вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 10 рабочих дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

В случае, если обращение поступило в Организацию в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в Организацию по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, гражданин может обратиться в законном порядке в органы государственного контроля / надзора, суд или иные органы и организации.

В случае, если гражданин не дает своего согласия на ответ в устной форме либо выставляет иные требования к порядку рассмотрения его обращения, руководитель вправе рекомендовать заявителю обратиться в письменной форме либо обратиться в иные органы и организации.