

ООО «Стоматологический центр на Парковой»  
105425, г. Москва, 3-я Парковая ул., дом 41А,  
ИНН / КПП 7719280328 / 771901001  
ОГРН 1037719045308  
[Stompark3@yandex.ru](mailto:Stompark3@yandex.ru), тел. +7(495)150-30-01

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО "Стоматологический центр на Парковой"  
\_\_\_\_\_/Юлия Замура

«01» декабря 2024 года

### ПОРЯДОК ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ КЛИНИКИ «ЗУБКИ ВСЕМ»

1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный настоящим Положением срок.
2. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения и жалобы, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и жалобы граждан.
3. Обращение или Жалоба оформляется в письменной форме на имя Генерального директора ООО "Стоматологический центр на Парковой " Замура Юлии и направляется в клинику любым из нижеперечисленных способов:
  - 3.1. отправляется на почтовый адрес: 105425, г. Москва, 3-я Парковая ул., дом 41А
  - 3.2. лично доставляется по адресу клиники: г. Москва, 3-я Парковая ул., дом 41А, стоматологическая клиника «Зубки всем».
  - 3.3. направляется по электронной почте на адрес: [Stompark3@yandex.ru](mailto:Stompark3@yandex.ru)
  - 3.4. направляется через форму обратной связи на сайте <https://zubkivsem.ru/>
4. В Обращении/Жалобе указываются:
  - 4.1. фамилия, имя, отчество, паспортные данные пациента, почтовый адрес либо адрес электронной почты, ранее указанный как контактный в Договоре оказания платных услуг, подписанном с клиникой, излагается суть обращения или жалобы, ставится личная подпись (при направлении согласно п.3.1. -3.3.) и дата.
  - 4.2. К Обращению/Жалобе прилагаются необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.
5. Обращение/Жалоба при соблюдении условий подачи регистрируется Администратором клиники в «Журнале регистрации письменных обращений и жалоб граждан».
6. Срок рассмотрения Обращения/Жалобы составляет 10 дней от даты регистрации в Журнале.
7. По существу рассматриваемого Обращения/Жалобы направившему ее гражданину дается разъяснение по существу поставленных вопросов, а при наличии претензии к

качеству оказанных услуг – жалоба рассматривается врачебной комиссией согласно утвержденному **Порядку** \_\_\_\_\_ в сроки, указанные в нем.

8. Обращение/Жалоба не принимается, не рассматривается, и ответ на Обращение/Жалобу не направляется в случае:

8.1. если в обращении/жалобе не указаны данные, согласно п.4.1. настоящего Положения, позволяющие идентифицировать личность, направившего Обращение/Жалобу, либо отсутствует (является недействительным) почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ;

8.2. если Обращение/Жалоба приходит с адреса электронной почты, не указанного ранее гражданином в Договоре оказания платных услуг, подписанном с клиникой,

8.3. если в Обращении/Жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица или организации;

8.4. если текст Обращения/Жалобы не поддается прочтению;

8.5. если в Обращении/Жалобе содержится вопрос, на который ранее многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводились новые доводы, клиника вправе не направлять повторный ответ;

8.6. если ответ по существу поставленного в Обращении/Жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемых законом врачебную тайну, направившему обращение будет сообщено о невозможности дать ответ;

9. Должностные лица ООО «Стоматологический центр на Парковой», осуществляющие контроль за соблюдением порядка рассмотрения жалоб:

Генеральный директор – Замура Юлия.