

**Правила направления и рассмотрения обращений граждан  
в Обществе с ограниченной ответственностью  
«Санаторий «Евромед» (ООО «Санаторий «Евромед»)  
(далее – Правила).**

Обращения граждан могут быть направлены в ООО «Санаторий «Евромед» в письменной форме (почтовым отправлением, лично, посредством записи в журнал обращений граждан), в устной форме, по электронной почте или посредством обращения на сайте ООО «Санаторий «Евромед» в сети Интернет <https://semo55/wp-content/uploads/2024/04/pravila.pdf> в разделе «Оставить отзыв».

Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 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.

Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в ООО «Санаторий «Евромед» в устной, письменной форме, в форме электронного документа, в том числе:

- доставленные гражданами лично в ООО «Санаторий «Евромед»;
- поступившие по почте/ электронной почте;
- направленные в электронном виде через официальный сайт, предусматривающие согласие гражданина на передачу, обработку и хранение персональных данных в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных»;
- принятые во время проведения личного приема граждан.

**Порядок направления обращений граждан.**

Письменные обращения направляются по почтовому адресу: 644544, Омская область, м.р-н Омский, с.п. Комсомольское, п. Ачаирский, ул Курортная, стр. 8/2, на имя Управляющего. Электронные обращения направляются по адресу электронной почты на имя Управляющего: [info@semo55.ru](mailto:info@semo55.ru), [director@semo55.ru](mailto:director@semo55.ru)

Устные обращения могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан Управляющим или его заместителем по медицинской части в соответствии с графиком приема граждан:

- по вторникам с 15.00 до 16.00 прием ведет Управляющий;
- по понедельникам с 14.00 до 15.00 прием ведет заместитель Управляющего по медицинской части.

График приема граждан размещен на информационных стендах в корпусах и на сайте ООО «Санаторий «Евромед» в сети Интернет.

**Письменные обращения граждан.**

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.

Гражданин в своем обращении на сайте ООО «Санаторий «Евромед» в сети Интернет <https://semo55/wp-content/uploads/2024/04/pravila.pdf> в разделе «Оставить отзыв» указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), дату рождения,

### **телефон, адрес электронной почты для направления ответа.**

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, воспользовавшись функцией «Прикрепить файл» либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Приложить необходимые документы и материалы в электронной форме можно в любой последовательности вложениями допустимых форматов: **jpg png txt pdf doc docx**. Иные форматы не обрабатываются. Вложения документов и материалов, которые не удастся отправить (передать и обработать), рекомендуется направлять почтовой связью, сообщив об этом в тексте обращения в форме обращения.

Поля, обязательные для заполнения помечены знаком \*.

В поле «Текст обращения» необходимо излагать суть предложения, заявления или жалобы. Текст обращений, оставленных в разделе «Обратная связь», не публикуется на сайте, ответ на обращение направляется на указанный адрес электронной почты.

Если в направленном тексте в разделе «Оставить отзыв» на сайте ООО «Санаторий «Евромед» в сети Интернет не будет изложена суть предложения, заявления или жалобы, а только ссылка на приложение (файл вложение) либо контент интернет-сайта, в котором содержится суть предложения, заявления или жалобы, ответ по сути предложения, заявления или жалобы, изложенной в файле вложения или на интернет-сайте, не дается.

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

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.**

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

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан Управляющим или его заместителем в соответствии с графиком, размещенным на информационных стендах в корпусах и на сайте ООО «Санаторий «Евромед» в сети Интернет.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

### **Сроки рассмотрения обращений граждан.**

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

Письменные обращения, поступившие в ООО «Санаторий «Евромед» 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.

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

составляет 10 (десять) дней со дня предъявления соответствующего требования.

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 представителю.

Устные (личные) обращения во время приема граждан регистрируются в Журнале учета личного приема граждан (далее - Журнал приема граждан) по форме, установленной ООО «Санаторий «Евромед».

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, о чем делается запись в Журнале приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

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

В случае если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ООО «Санаторий «Евромед», гражданину дается разъяснение: куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале приема граждан делается соответствующая запись.

**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 дней со дня регистрации обращения в ООО «Санаторий «Евромед» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

в) 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, управляющий (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 «Санаторий «Евромед»;

г) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов;

д) 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.

Форма заглавного листа  
ЖУРНАЛА УЧЕТА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

ООО «Санаторий «Евромед»

Начат " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г.

Окончен " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью, подпись Управляющего)

Форма оборотной стороны заглавного листа  
В этом журнале пронумеровано и прошнуровано \_\_\_\_\_ листов для обращений.

Управляющий ООО «Санаторий «Евромед» \_\_\_\_\_ /А.В. Федосеева/

Форма вложений журнала:

№ п/п	Дата регистрации обращений	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес места жительства, контактный телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Лицо, ответственное за подготовку ответа	Дата регистрации ответа заявителя

Форма заглавного листа  
ЖУРНАЛ УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

ООО «Санаторий «Евромед»

Начат " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г.

Окончен " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью, подпись Управляющего)

Форма оборотной стороны заглавного листа

В этом журнале пронумеровано и прошнуровано \_\_\_\_\_ листов для обращений.

Управляющий ООО «Санаторий «Евромед» \_\_\_\_\_ /А.В. Федосеева/

Форма вложений журнала:

№ п/п	Дата регистрации обращений	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес места жительства, контактный телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Лицо, ответственное за подготовку ответа	Результат рассмотрения обращения