КЛИНИКА КРАСОТЫ
АКАДЕМИЯ
ИРИНЫ ХРУСТАЛЕВОЙ

ООО «Клиника пластической, эстетической,
челюстно-лицевой хирургии и косметологии «Академия»
Санкт-Петербург, ул. Куйбышева, д.26, корп.2,
ИНН 7801757796, КПП 781301001,
ОКПО 71409690, ОКАТО 40263562000, ОГРН 1037820128134,
р/с 40702810645000001751, в ПАО «Банк Санкт-Петербург»,
к/с 30101810900000000790, БИК 044030790
+7 (812) 335 09 09, https://xrustalevaclinic.com/

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
М.И. Хрусталев
«__» _____ 20__ г.

Формы и способы направления обращений (жалоб).

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

1.1 В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право:
обратиться к руководству Клиники в письменном виде по адресу: 197046, Санкт-Петербург, улица Куйбышева д.26/2 пом 14Н, Клиника "Академия" на имя генерального директора Хрусталева Михаила Игоревича, с указанием полных данных пациента, телефона для связи и почтового адреса.

1.2. При личном приеме содержание устного обращения заносится в карту пациента. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке пациента. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.3. Письменное обращение (оригинал) подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

1.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

1.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

1.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

1.7. Письменное обращение, поступившее в Клинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.