**Порядок рассмотрения обращений граждан.**

**Обращения граждан могут поступать в ООО «Стоматолог» в устной форме, письменной форме (в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений, анкету) или по электронной почте.**

**Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к руководителю ООО «Стоматолог», лично или через своего законного представителя, согласовав место, день и время приёма.**

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

 **Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течении 30 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 указывается меры, принятые к виновным работникам.**

**Если обращение поступило в организацию в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.**

**При обращении в организацию по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.**

 **Устные обращения рассматриваются в организации лицом, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.**

**В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.**

 **В целях изучения удовлетворенности граждан оказанной медицинской помощью проводится анонимное анкетирование граждан с периодичностью 1 раз в квартал.**

**Результаты проведенного анкетирования используются руководителем организации в целях совершенствования качества медицинской помощи, оказываемой гражданам и совершенствования организационных технологий оказания медицинской помощи.**