



«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор ООО «САНАТА»



Терентьева О.Б.

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ В ООО «САНАТА»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок подачи, регистрации, рассмотрения и ответа на жалобы физических и юридических лиц (далее — Заявители) в Обществе с ограниченной ответственностью «САНАТА» (ООО «САНАТА»).

1.2. Жалобой считается обращение, содержащее сведения о нарушении прав и законных интересов заявителя в рамках деятельности ООО «САНАТА».

1.3. Жалобы принимаются в письменной и электронной форме.

2. Порядок подачи жалобы

2.1. Жалоба может быть направлена:

- ✓ по электронной почте: office@sanata.online
- ✓ по почтовому адресу: 420111, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Большая Красная 13 А, оф. 2-4.
- ✓ через форму обратной связи на сайте: Санатории-России.рф
- ✓ лично в офисе компании.

2.2. Жалоба должна содержать:

- ✓ Ф.И.О. заявителя или наименование организации
- ✓ контактные данные (телефон, e-mail, почтовый адрес)
- ✓ описание сути жалобы и обстоятельств её возникновения
- ✓ при наличии — копии подтверждающих документов

3. Регистрация и сроки рассмотрения

3.1. Все жалобы подлежат регистрации в Журнале учёта жалоб в течение 1 рабочего дня.

3.2. Жалоба рассматривается в течение 10 рабочих дней с момента регистрации. При необходимости срок может быть продлён до 30 рабочих дней с предварительным уведомлением заявителя.

3.3. Анонимные жалобы могут быть рассмотрены по усмотрению руководства ООО «САНАТА».

4. Рассмотрение жалобы

4.1. Жалоба направляется на рассмотрение ответственному сотруднику или специально сформированной комиссии.

4.2. В ходе рассмотрения может проводиться внутренняя проверка, а также запрашиваться пояснения и документы от сторон.

4.3. По итогам рассмотрения принимается одно из решений:

- ✓ удовлетворить жалобу полностью или частично;
- ✓ отказать в удовлетворении с указанием причин;
- ✓ направить жалобу в компетентный орган.

5. Ответ заявителю

5.1. Ответ направляется заявителю по указанным контактам в письменной форме (на бумаге или по e-mail).

5.2. Ответ включает изложение результатов рассмотрения и принятые меры.

5.3. При несогласии с решением заявитель вправе обратиться в контролирующие органы или в суд.

6. Конфиденциальность

6.1. Все обращения заявителей обрабатываются в соответствии с законом № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.2. ООО «САНАТА» обеспечивает конфиденциальность сведений, содержащихся в жалобах и их использование только для рассмотрения по существу.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящие Правила утверждены Генеральным директором ООО «САНАТА» Терентьевой Ольгой Борисовной.

7.2. Правила вступают в силу с момента публикации и действуют до их замены новой редакцией.

7.3. ООО «САНАТА» оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила с последующим уведомлением через официальный сайт.