



ООО «Санаторий Источник Кисловодск»
ОГРН 1172651006880, ИНН 2628058253, КПП 262801001
р/с №40702810601090000981 в Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) в г. Москве БИК 044525411
357700, Ставропольский край, город Кисловодск, улица Алексея Реброва, здание 15,
тел.:8 (8793) 317-691, сайт: www.istochnikkislovodsk.ru

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ ГОСТЕЙ «ИСТОЧНИК КИСЛОВОДСК»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок определяет правила приема, регистрации, рассмотрения обращений, заявлений, предложений, отзывов и претензий гостей санатория «Источник Кисловодск».

1.2. Целью рассмотрения обращений является обеспечение защиты прав гостей, повышение качества предоставляемых услуг и совершенствование деятельности санатория.

1.3. Каждое обращение рассматривается объективно, всесторонне и в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

2. СПОСОБЫ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Гость вправе направить обращение одним из следующих способов:

- лично на стойке приема и размещения;
- по электронной почте;
- почтовым отправлением по юридическому адресу санатория;
- посредством письменного заявления, переданного уполномоченному сотруднику санатория.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ

Обращение рекомендуется оформлять с указанием:

- фамилии, имени, отчества (при наличии) заявителя;
- контактного телефона или адреса электронной почты для обратной связи;
- номера комнаты (при проживании);
- даты события;
- сути обращения или претензии;
- требований или предложений заявителя.

При необходимости к обращению могут быть приложены документы, фотографии и иные материалы, подтверждающие изложенные обстоятельства.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ

4.1. Все поступившие обращения подлежат регистрации и рассмотрению уполномоченными сотрудниками санатория.

4.2. Санаторий вправе запросить дополнительные сведения, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

4.3. При необходимости к рассмотрению обращения могут привлекаться профильные подразделения санатория, медицинские работники, специалисты службы качества и иные уполномоченные сотрудники.

4.4. Ответ предоставляется способом, указанным заявителем, либо способом поступления обращения.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ

5.1. Обращения гостей рассматриваются в максимально короткие сроки.

5.2. Письменные обращения и претензии рассматриваются в сроки, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. В случае необходимости проведения дополнительной проверки срок рассмотрения может быть продлен в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. ПРАВА ГОСТЯ

Гость имеет право:

- получать информацию о ходе рассмотрения обращения;
- представлять дополнительные документы и сведения;
- получать мотивированный ответ по существу обращения;
- обращаться в уполномоченные государственные органы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Санаторий стремится к оперативному урегулированию возникающих вопросов и созданию комфортных условий пребывания для каждого гостя.

7.2. Все обращения рассматриваются с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.

Контактная информация для направления обращений Санаторий «Источник Кисловодск»:

Адрес:

357700, Ставропольский край, г. Кисловодск, ул. Алексея Реброва, д. 15

Телефон:

8 (800) 302-99-00

Электронная почта:

info@istochnikspa.com

Официальный сайт:

<https://istochnikspa.ru/kislovodsk/>