

ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР»  
Юридический адрес: 603006, г. Нижний Новгород, ул. Ошарская, д.38 А, тел. 430-19-45  
ИНН: 5260418335 КПП: 526001001 ОГРН: 1155260014964  
Р/счет: 40702810442000016659 в Волго-Вятском банке Сбербанка РФ г. Н. Новгород  
К/счет: 30101810900000000603 БИК 042202603

## ПРИКАЗ

«03» января 2017г.

### Об организации рассмотрения обращений граждан в ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 24.11.2014) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях совершенствования работы по рассмотрению обращений в ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР»,

#### П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР» (Приложение № 1).
2. Утвердить «Журнал регистрации обращений граждан/юридических лиц» (Приложение №2).
3. Заведующим отделениями усилить контроль за наличием табличек на двери кабинета специалистов с ФИО врача, ведущего прием в кабинете, и ношением на одежде бейджиков с указанием ФИО, должности.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



О.С. Городецкая

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«НИКА СПРИНГ ЦЕНТР»**

---

*ИНН 5260418335 КПП 526001001  
Юридический адрес: 603006, г.Н.Новгород, ул. Ошарская, д. 38А  
Р/сч 40702810442000016659 в Волго-Вятском Банке СБРФ г.Н.Новгорода  
к/сч 30101810900000000603 БИК 042202603*

**ПРИКАЗ**

**«03» января 2017 г.**

Об утверждении графика приема по личным вопросам главного врача в  
ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР»

В целях повышения качества оказания медицинской помощи населению и  
качества труда сотрудников ООО «НИКА Спринг ЦЕНТР».

Приказываю:

1. Утвердить график приема по личным вопросам пациентов и сотрудников  
ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР» главным врачом — по четвергам с 15.00  
до 16.00.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



О.С. Городецкая

ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР»  
Юридический адрес: 603006, г. Нижний Новгород, ул. Ошарская, д.38 А, тел. 430-19-45  
ИНН: 5260418335 КПП: 526001001 ОГРН: 1155260014964  
Р/счет: 40702810442000016659 в Волго-Вятском банке Сбербанка РФ г. Н. Новгород  
К/счет: 30101810900000000603 БИК 042202603

Приложение № 1 к приказу  
«Об организации рассмотрения обращений граждан  
в ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР»  
от « 03 » января 2017г

## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН в ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано на основе требований Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в дополнение к приказу ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР» № от 01.01.2017. «Об утверждении графика приема по личным вопросам главного врача».

1.3. ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР» в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступивших в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и, при необходимости, направление ответа в установленный законом срок.

Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется на официальном сайте, а также на информационных стендах организации.

1.4. Граждане могут направить в ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР»:

- письменное обращение по почтовому адресу: 603006, г. Нижний Новгород, улица Ошарская, дом 38а;
- письменное обращение по факсу: (831) 435-10-10;
- обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты: [info-mc@nikann.ru](mailto:info-mc@nikann.ru), [mnv@nika-nn.ru](mailto:mnv@nika-nn.ru), [nikaspring.online@gmail.com](mailto:nikaspring.online@gmail.com)
- электронное обращение на сайте организации в рубрике «Вопрос специалисту»

### 2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

#### 2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется в административном отделе ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР».

Специалист административного отдела при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки

корреспонденции, возвращают на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставят на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

- 2.1.2. Прием обращений и первичная сортировка на сайте в рубрике «Вопрос специалисту» осуществляется специалистом административного отдела, который дает ответы в пределах своей компетенции и не требующие специальных медицинских знаний (график работы, стоимость услуг, наличие услуг и т.д.). В случае затруднений с ответами вопрос по внутренней электронной почте пересылается заведующему медицинским подразделением (или Главному врачу) по указанному в вопросе разделу. При приеме предложения, заявления или жалобы происходит пересылка в администрацию ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР» для дальнейшей регистрации.

## 2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР» в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование юридического лица, либо фамилию, имя, отчество главного врача, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.2.2. Срок рассмотрения письменных обращений граждан - не более 10 рабочих дней со дня регистрации. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

Главный врач вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР», направляется сотрудником административного отдела в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР» вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сотрудник административного отдела сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.6. Если в письменном обращении гражданина 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, главный врач 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 «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом (в том числе врачебную) тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.2.8. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР», содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти,

органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

### 2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется главному врачу в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.3.2. После рассмотрения главным врачом поступивших обращений граждан они передаются на исполнение согласно резолюции.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в отделениях ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР»;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина и сотрудника ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР»;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего Положения;

2.3.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

2.3.5. Ответ на обращение оформляется на бланке ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР» и подписывается главным врачом

2.3.5. Сотрудник административного отдела в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа, присваивает ему регистрационный номер и отправляет гражданину. Отправление ответов без регистрации в «Журнале обращений граждан/юридических лиц» не допускается.

2.3.6. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа с официального адреса электронной почты ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР» по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

### 2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся в папке «Обращения граждан, дело 01-10 с указанием периода». Ответ подшивается к обращению, хранятся в ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР» в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления

документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

### 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан проводится в целях оперативного решения актуальных вопросов пациентов и посетителей ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР».

3.2. Личный прием граждан проводится главным врачом и уполномоченными лицами.

Запись заявителей к главному врачу проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номеру: (831) 435-10-10.

График личного приема главным врачом и уполномоченными лицами составляется сотрудниками административного отдела на неопределенный срок (до изменения данных в графике), утверждается главным врачом.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте, а также на информационном стенде ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР».

При осуществлении записи на личный прием уполномоченные лица осуществляют учет обращений граждан в *Журнале регистрации обращений граждан* (далее - Журнал),

3.3. Журнал в письменной форме заполняется у сотрудника административного отдела ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР» с доступом для сотрудников административного отдела, заместителя главного врача по КЭР, главного врача.

3.4. Вопросы доступа, безопасности и сохранности Журнала осуществляет сотрудник административного отдела. Журнал хранится в административном отделе 5 лет

3.5. По решению главного врача или уполномоченного лица к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные сотрудники ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР».

3.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.

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 журнале.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Журнале.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию ООО «НИКА СПРИНГ ЦЕНТР», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

### 4. КОНТРОЛЬ И ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением, в том числе за сроками рассмотрения,

начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется сотрудниками административного отдела.

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется главным врачом.

4.5. Информация о результатах рассмотрения обращений граждан по итогам года обобщается в виде отчета сотрудников административного отдела и предоставляется главному врачу.