

ООО «НИКА СПРИНГ МЕД» ИНН 5260274404 КПП 526001001 Юридический адрес: 603006, Нижегородская обл., г. Н.Новгород, ул. Максима Горького, д 226, пом. 5. Р/сч 40702810329080001452 ФИЛИАЛ «НИЖЕГОРОДСКИЙ» АО «АЛЬФА-БАНК» к/сч 3010181020000000824 БИК 042202824

12.12.2023

г. Н.Новгород

ПРИКАЗ № 046/23

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

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

Приказываю:

1. Утвердить график приема по личным вопросам пациентов и сотрудников ООО «НИКА СПРИНГ МЕД» главным врачом — по четвергам с 08.00 до 10.00.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



Карауловская Е.А

ООО «НИКА СПРИНГ МЕД» ИНН 5260274404 КПП 526001001 Юридический адрес: 603006, Нижегородская обл., г. Н.Новгород, ул. Максима Горького, д 226, пом. 5. Р/сч 40702810329080001452 ФИЛИАЛ «НИЖЕГОРОДСКИЙ» АО «АЛЬФА-БАНК» к/сч 3010181020000000824 БИК 042202824

12.12.2023

г. Н.Новгород

ПРИКАЗ № 047/23

**Об организации рассмотрения обращений граждан
В ООО «НИКА СПРИНГ МЕД»**

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 МЕД»,

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «НИКА СПРИНГ МЕД» Приложение N 1).
2. Утвердить «Журнал регистрации обращений граждан/юридических лиц» (Приложение N°2)
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Карауловская Е.А

Приложение №1 к приказу
«Об организации рассмотрения обращения граждан
в ООО «НИКА СПРИНГ МЕД» от «12» декабря 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ООО «НИКА СПРИНГ МЕД»

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 требования Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в дополнение к приказу ООО «НИКА СПРИНГ МЕД» № от 01.01.2017. «Об утверждении графика приема по личным вопросам главного врача».

1.3. ООО «НИКА СПРИНГ МЕД» 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 документов 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 МЕД»

- письменное обращение по почтовому адресу: 603155. г. Нижний Новгород. Ул. Провиантская 6Б, П.14
- обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты: 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 МЕД».

Специалист административного отдела при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращают на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывать 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 обращения, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат, Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передаст 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 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 МЕД». 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 МЕД», 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 МЕД»

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод

и законных интересов гражданина и сотрудника ООО «НИКА СПРИНГ МЕД»;

- 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 па бланке ООО «НИКА СПРИНГ МЕД» 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 МЕД» 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 малке «Обращения граждан, дело 01-10 с указанием периода». Ответ подшивается к обращению, хранятся в ООО «НИКА СПРИНГ МЕД» в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы к делам 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 МЕД».

3.2. Личным 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) 244-88-00.

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 МЕД».

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

3.3. Журнал к письменной форме заполняется у сотрудника административного отдела ООО «НИКА СПРИНГ МЕД» 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 МЕД».

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 МЕД», гражданину дастся 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