

**Общество с ограниченной ответственностью
«МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР НЕЙРОДОН»**

08.01.2026

ПРИКАЗ № 12

**«О личном приеме граждан
руководителем
медицинской организации в
ООО «МЦ Нейродон»**

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях обеспечения доступности информации о деятельности медицинской организации, организации рассмотрения обращений граждан, защиты прав пациентов, а также исполнения требований Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.03.2025 № 118н, предусматривающего размещение на официальном сайте графика приёма граждан руководителем медицинской организации,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение о личном приеме граждан в ООО «МЦ Нейродон» (Приложение № 1).
2. Организовать личный прием граждан в соответствии с утвержденным «Положением о личном приеме граждан» главным врачом ООО «МЦ Нейродон».
3. Личный приём граждан осуществлять по предварительной записи. Запись производится по телефону, электронной почте, через форму обратной связи на официальном сайте, либо при личном обращении в регистратуру.
4. При записи рекомендуется указать фамилию, имя, отчество, контактный телефон, краткое содержание вопроса и должностное лицо, к которому заявитель желает обратиться.
5. Личный приём проводится при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Представитель гражданина предъявляет также документ, подтверждающий полномочия.
6. Назначить ответственным за организацию предварительной записи, формирование списка граждан, уведомление о дате и времени приёма и ведение учёта личного приёма старшую медицинскую сестру Шацкую В.В.
7. Ответственному лицу, указанному в пункте 4 настоящего приказа:
 - обеспечить регистрацию обращений граждан о личном приёме;
 - уточнять у заявителя фамилию, имя, отчество (при наличии), контактные данные, предмет обращения и желаемый способ получения ответа;
 - информировать граждан о дате, времени, месте и порядке проведения личного приёма;
 - при необходимости запрашивать у гражданина документы и сведения, относящиеся к предмету обращения;
 - обеспечивать соблюдение требований законодательства о персональных данных и врачебной тайне;
 - вести журнал личного приёма граждан либо соответствующий электронный реестр;
 - при изменении графика незамедлительно актуализировать информацию на официальном сайте и информационном стенде.
8. Утвердить график личного приема граждан главным врачом ООО «МЦ Нейродон» (Приложение № 2).

9. Информацию об установленных для приема днях и часах разместить на стенде в регистратуре и на сайте в интернете.
10. Установить, что при временном отсутствии должностного лица, указанного в графике, личный приём проводится лицом, исполняющим его обязанности, либо переносится на другую дату с обязательным предварительным уведомлением записанных граждан.
11. Утвердить форму карточки личного приема гражданина (Приложение № 3).
12. Установить, что личный приём проводится по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи, соблюдения прав пациентов, предоставления платных медицинских услуг, рассмотрения обращений, жалоб и предложений, а также по иным вопросам деятельности Медицинской организации.
13. Обращения, требующие дополнительного изучения документов, проведения внутренней проверки либо получения объяснений работников, подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные законодательством РФ и локальными актами медицинской организации.
14. Лицам, осуществляющим личный приём, не допускать разглашения сведений, составляющих врачебную тайну, персональных данных и иной охраняемой законом информации. При обсуждении сведений о состоянии здоровья гражданина обеспечить проведение приёма в условиях, исключающих присутствие посторонних лиц.
15. Ответственному за ведение официального сайта разместить на сайте медицинской организации актуальный график личного приёма граждан, утверждённый настоящим приказом, с указанием должности, фамилии, имени, отчества, дней и часов приёма, места приёма, телефона и адреса электронной почты.
16. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



Николаенко М.В.

Положение
о личном приеме граждан в ООО «МЦ Нейродон»

Личный прием граждан, обратившихся с претензиями или предложениями в ООО «МЦ Нейродон», осуществляется главным врачом в соответствии с утвержденным графиком.

Личный прием граждан главным врачом осуществляется в служебное время на рабочем месте.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (часть 2 статьи 13 Закона 59-ФЗ). В случае отказа гражданина предъявить такой документ его обращение рассматривается как анонимное.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Личный прием граждан и рассмотрение их устных обращений включают в себя:

- ☐ определение существа вопросов, поднимаемых гражданами;
- ☐ рассмотрение устных обращений по существу поднимаемых гражданами вопросов;
- ☐ устный ответ на устное обращение, данный с согласия гражданина;
- ☐ отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее гражданину был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- ☐ определение должностных лиц, к компетенции которых относится решение поднимаемых гражданином вопросов, а также разъяснение порядка дальнейшего личного приема (в случае если поднимаемый в устном обращении вопрос относится к компетенции должностных лиц);
- ☐ разъяснение гражданам, куда и в каком порядке им следует обратиться, если в устном обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции специалистов ООО «МЦ Нейродон».

Права гражданина при рассмотрении обращения:

При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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 карточке личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018).

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии), должности сотрудника ООО «МЦ Нейродон», принявшего звонок.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При устном консультировании сотрудник, осуществляющий информирование о порядке организации приема граждан, рассмотрения обращений, подробно и в вежливой (корректной) форме дает разъяснения заявителю по интересующим его вопросам.

Приложение № 2
УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача
ООО «МЦ Нейродон»
от 08.01.2026 № 12

График
личного приема граждан главным врачом ООО «МЦ Нейродон»

	Ф.И.О.	Время приема
1	Николаенко Марина Владимировна	Ежедневно с 14-00 до 17-00 по предварительной записи

Приложение № 3
УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача
ООО «МЦ Нейродон»
от 08.01.2026 № 12

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Лицевая сторона

Фамилия	_____
Имя, отчество (последнее – при наличии)	_____
Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости)	_____
Дата приема	_____
Должностное лицо, осуществляющее прием	_____
	(фамилия, инициалы и должность)
Содержание устного обращения	_____

Информация о результатах приема	_____

Оборотная сторона

Принято письменное обращение. Направлено в	_____

	_____ " ____ " _____ 20__ г.
Регистрационный N	_____
Сведения в карточку внесены	_____
	(фамилия, инициалы, должность)

Примечание	_____

