

П Р И К А З

« 09 » июля 2023 г. Элиста

№ 7

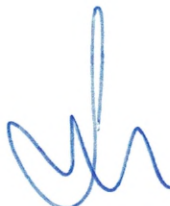
О порядке рассмотрения обращения граждан в ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста»

В соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ред. от 26.03.2022), Федерального закона Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 11.06.2021), Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 14.07.2022), Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 02.07.2021), Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ, Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», а также с целью обеспечения и оценки соблюдения прав граждан в сфере охраны здоровья при осуществлении медицинской деятельности в ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста» (Приложение №1).
2. Утвердить бланк обращения для граждан (Приложение №2).
3. Утвердить график личного приема граждан генеральным директором и его заместителями (Приложение №3).
4. Назначить ответственным за учет и анализ обращений граждан заместителя генерального директора по медицинской части Кулаковой Е.Ю.
5. Инспектору по кадрам Фроловой Ю.В. ознакомить с настоящим приказом ответственных работников под подпись.
6. Приказ вступает в силу с даты подписания.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



М.В. Кравченко



**ПОРЯДОК**  
рассмотрения обращений граждан в  
ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза  
город Элиста»

I. Общие положения

Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) устанавливает правила приема, учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан в ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста» (далее – медицинская организация).

Порядок регламентирует процедуру рассмотрения обращений граждан, поступивших в ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста», за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и (или) письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения граждан, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

II. Термины, используемые в Порядке.

Граждане – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства;

обращение гражданина – поступившее в ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, зафиксированное по правилам, определенным настоящим Порядком;

предложение – обращение гражданина, содержащее рекомендации по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии



Глаза город Элиста»;

заявление – обращение гражданина, содержащее просьбу о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста» и должностных лиц, либо критика деятельности ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста» или должностных лиц;

жалоба – обращение гражданина, содержащее просьбу о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста».

### III. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

В соответствии с действующим законодательством, при рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (далее – по принадлежности);

обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением его обращения в установленном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в суд;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Согласно законодательству Российской Федерации, запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности медицинской организации и (или) его должностных лиц в целях восстановления и (или) защиты своих прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении



вопросов.

#### IV. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

На официальном сайте ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста» и на информационных стендах должна быть размещена следующая информация:

место нахождения медицинской организации, почтовый адрес медицинской организации включающий в себя: *индекс, регион, населенный пункт (город/село), улицу, номер дома;*

адрес официального сайта медицинской организации;

номера телефонов для справок по обращениям граждан, телефон горячей линии (при наличии), адреса электронной почты для приёма обращений граждан;

график приема граждан;

сведения о месте регистрации письменных обращении при личном обращении гражданина в медицинскую организацию;

форма (бланк) обращения;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;

извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в медицинскую организацию.

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

лично в медицинскую организацию;

по телефону;

в письменном виде почтой в медицинскую организацию;

по электронной почте в медицинскую организацию.

#### V. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений.

Письменные обращения, поступившие в ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста» в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Прием и регистрация поступивших письменных обращений граждан осуществляется секретарем главного врача.

Все письменные обращения регистрируются с момента поступления – до трех дней.

Письменное обращение гражданина должно соответствовать требованиям Федерального закона: должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства, работы или учебы. Письменное обращение может содержать иную контактную информацию. В случае



необходимости к письменному обращению могут быть приложены подтверждающие документы и материалы либо их копии.

Обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежит, но подлежит регистрации в установленном порядке, ответ на такое обращение не дается.

Анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем, или совершившем, подлежит направлению в органы прокуратуры или правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и это обращение не подлежит переадресации по принадлежности, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Письменное обращение передается главному врачу для предварительного рассмотрения, принятия решения и наложения резолюции по обращению.

По каждому обращению главным врачом в течение трех рабочих дней должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии обращения к рассмотрению;

о переадресации по принадлежности, если вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к компетенции ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста»;

об оставлении обращения без рассмотрения.

После предварительного рассмотрения обращение гражданина с резолюцией главного врача направляется исполнителю для подготовки ответа.

Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста», и поступившие от заявителя подлинные документы передаются для рассмотрения по принадлежности не позднее, чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителя.

В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению иными государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, не позднее чем в семидневный срок в вышеуказанные инстанции направляется копия обращения, о чем извещается заявитель.

В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста», содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем, или совершившем, ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста» в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения передает его копию в органы прокуратуры или правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией, и рассматривает обращение, по существу вопроса.

Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия которых обжалуются.



В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены главным врачом не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

Работник, получивший обращение для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, выявлению причин его подачи, подготовке ответа и, при необходимости, формированию предложений по устранению причин.

Ответ на обращение готовится на бланке ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста» и регистрируется в журнале регистрации обращений секретарем главного врача.

Гражданину сообщается о решении, принятом по его обращению, в том числе в случае признания обращения необоснованным, с разъяснением порядка его обжалования.

Ответ на обращение подписывается главным врачом ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста», а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности главного врача.

Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются прилагающийся к обращению пакет подлинных документов, если таковые имеются.

Материалы ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста», а также сторонних организаций, поступившие в ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста», в рамках рассмотрения обращения гражданина, содержащие информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителю не предоставляются. Документы иного характера могут быть представлены заявителю по письменному запросу.

Ответ на обращение, поступившее в ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста», направляется по адресу, указанному заявителем.

Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются секретарем главного врача в дела в соответствии со сводной Номенклатурой дел конфиденциального характера.

#### VI. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

Обращение гражданина считается рассмотренным, если по всем вопросам, фактам и доводам, изложенным в обращении, приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, в соответствии с действующим законодательством.



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

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста» давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

#### VI. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан.

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию;
- лично в медицинскую организацию;
- в устной форме по телефону.

При рассмотрении обращения медицинская организация не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

В обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть



представлены:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

документ, подтверждающий опеку/попечительство.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

#### VII. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Основаниями для отказа в рассмотрении обращения являются:

в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в 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;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

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

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

#### VIII. Обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений граждан.

Должностные лица медицинской организации обязаны обеспечить:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (в том числе Врачебной комиссии);

получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных



должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

четкость в изложении информации;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

#### IX. Личный прием граждан в медицинской организации

Личный прием граждан осуществляется главным врачом медицинской организации, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности главного врача, в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем медицинской организации.

В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, прием данного гражданина осуществляется представителем руководства медицинской организации в ближайшее время независимо от утверждённого графика приема.

Подготовка документов для приема граждан руководителем медицинской организации и (или) его заместителями возлагается на начальников структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных



прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

Устные обращения гражданина регистрируются. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами из карточки личного приема граждан, заполненной руководством медицинской организации, непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата обращения (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале.

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

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации осуществляются соответствующим структурным подразделением медицинской организации (уполномоченным лицом), ответственным за работу с обращениями граждан.

Организация приема граждан осуществляется в местах (кабинетах), учитывающих необходимость обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).



Места должны быть оборудованы телефонным аппаратом и справочником служебных телефонов сотрудников медицинской организации.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

#### Х. Результаты рассмотрения обращений граждан.

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресации обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

#### ХІ. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию.

По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

В рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности с целью подготовки и проведения корректирующих мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

Заместители руководителя медицинской организации обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений граждан;

количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Отдел (уполномоченное лицо) по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности организует учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, а также обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

Статистический отчет и аналитическая записка доводятся до сведения главного врача с целью принятия управленческих решений.



Приложение № 2  
к приказу  
ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза  
город Элиста»  
от «09» января 2023 года № 7

Генеральному директору  
ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза  
город Элиста»  
М.В. Кравченко

от гражданина \_\_\_\_\_  
(фио)

\_\_\_\_\_

Проживающего по адресу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Номер телефона \_\_\_\_\_

### ОБРАЩЕНИЕ

\_\_\_\_\_

дата

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
подпись / ФИО



Приложение №3  
к приказу  
ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза  
город Элиста »  
от «04» апреля 2023 № 7

График личного приема граждан  
в ООО «Клиника Высокие Технологии Микрохирургии Глаза город Элиста »

| День недели                         | Должность   | ФИО                               | Время приема  | Кабинет № |
|-------------------------------------|---|-----------------------------------|---------------|-----------|
| Понедельник                         | Генеральный директор  | Кравченко<br>Марина<br>Валерьевна | 9:00 – 11:00  | 6         |
| Вторник                             | Главный врач  | Кулакова Елена<br>Юрьевна         | 09:00 – 16:00 | 3         |
| Среда                               | Главный врач  | Кулакова Елена<br>Юрьевна         | 09:00 – 16:00 | 3         |
| Четверг                             | Главный врач  | Кулакова Елена<br>Юрьевна         | 09:00 – 16:00 | 3         |
| Пятница                             | Главный врач  | Кулакова Елена<br>Юрьевна         | 09:00 – 11:00 | 3         |
| Суббота                             | Не приемный день / Выходной   |                                   |               |           |
| Воскресенье                         | Не приемный день/ Выходной  |                                   |               |           |
| Праздничные дни                     | Не приемный день/ Выходной  |                                   |               |           |
| Контакты для записи на личный прием | Телефон: 8(84722)5-09-09<br>Адрес электронной почты: kvtnmg.elista@yandex.ru<br>Официальный сайт: kvtnmg.rф |                                   |               |           |