

Затверджено:
Директор СП ТОВ «ІНТЕРМЕДІО»
Фесенко В.Д.
«01» січня 2013 року



**СПІЛЬНЕ АВСТРІЙСЬКО-УКРАЇНСЬКЕ ПІДПРИЄМСТВО
"ІНТЕРМЕДІО" ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**

**Графік прийому звернень громадян
СП ТОВ "ІНТЕРМЕДІО"**

Дні тижня	Час прийому
Понеділок	09:00 - 12:00
Вівторок	15:00 - 18:00
Середа	09:00 - 12:00
Четвер	15:00 - 18:00
П'ятниця	09:00 - 12:00

**Графік особистого прийому звернень громадян
СП ТОВ "ІНТЕРМЕДІО"**

Особистий прийом громадян здійснюється у встановлені дні та години:

- Кожного другого та четвертого четверга місяця: з 14:00 до 16:00

Вихідні дні – субота, неділя.

Примітка: Прийом громадян здійснюється за попереднім записом або за необхідності у позаурочний час, якщо це не суперечить внутрішньому регламенту клініки .

Медичний Директор

Богдан Тетяна



ПОРЯДОК

розгляду звернень громадян у СП ТОВ "ІНТЕРМЕДІО"

1. Загальні положення

1.1 Цей Порядок розроблений відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та визначає процедуру прийому, реєстрації, розгляду та контролю за виконанням звернень громадян у СП ТОВ "ІНТЕРМЕДІО".

1.2 Метою Порядку є забезпечення належного та своєчасного розгляду звернень громадян, реалізації права громадян на звернення, а також підвищення відповідальності посадових осіб підприємства за дотримання законодавства у цій сфері.

2. Прийом звернень громадян

2.1 Громадяни можуть подавати звернення:

- в усній формі (під час особистого прийому);
- у письмовій формі (особисто, поштою або через уповноваженого представника) на адресу **вул. Героїв-чорнобильців, 14, м. Полтава, 36039** ;
- в електронній формі (через офіційну електронну пошту **sptov_intermedio@ukr.net.** або інші офіційні канали комунікації).
- консультацію щодо подання звернення, можна отримати зателефонувавши за номером: **+38 (0532) 56-39-79, +38 (99) 101 91 04**

2.2 Усні звернення приймаються під час прийому громадян згідно із затвердженим графіком прийому звернень .

2.3 Письмові звернення повинні містити:

- ПІБ, місце проживання заявника;
- суть порушеного питання, пропозиції, зауваження, скарги або вимоги;
- підпис заявника (крім електронних звернень) та дату подання.

2.4 Аноніміні звернення розгляду **не підлягають**, окрім випадків, передбачених законодавством.

3. Реєстрація звернень

3.1 Усі звернення підлягають обов'язковій реєстрації у Журналі обліку звернень громадян.

3.2 Реєстрація здійснюється у день надходження звернення із зазначенням:

- дати отримання звернення;
- реєстраційного номера;
- ПІБ заявника;
- стислого змісту звернення;
- відповідальної особи за розгляд звернення.

3.3. Відповідальний за реєстрацію: адміністратор Мелехова І.О.

4. Розгляд звернень

4.1 Строки розгляду:

- Загальний строк розгляду звернення — **не більше 30 календарних днів** з дня надходження.
- Якщо звернення не потребує додаткового вивчення — **невідкладно, але не пізніше 15 календарних днів.**
- У разі необхідності додаткового вивчення — строк може бути подовжений до **45 календарних днів** з обов'язковим повідомленням заявника.

4.2 Відповідальні особи зобов'язані:

- всебічно, об'єктивно та своєчасно розглядати звернення;
- надавати обґрунтовані відповіді з посиланням на чинне законодавство;
- дотримуватися строків розгляду звернень.

4.3 Колективні звернення розглядаються у тому ж порядку, що й індивідуальні.

5. Відповідь на звернення

5.1 За результатами розгляду заявнику надсилається письмова або електронна відповідь із зазначенням:

- результатів розгляду;
- прийнятих рішень та їх обґрунтування;
- можливих шляхів подальшого вирішення питання (якщо необхідно).

5.2 Відповідь на звернення підписує керівник СП ТОВ "ІНТЕРМЕДІО" або уповноважена особа.

6. Контроль за розглядом звернень

6.1 Контроль за своєчасним та належним розглядом звернень здійснює медичний директор Богдан Т.М.

6.2 Відповідальна особа щоквартально подає звіт про стан роботи зі зверненнями керівнику підприємства.

6.3 Контрольні строки виконання фіксуються у Журналі обліку звернень громадян.

7. Відповідальність

7.1 Посадові особи, відповідальні за розгляд звернень громадян, несуть персональну відповідальність за:

- недотримання строків розгляду;
- неналежне виконання обов'язків щодо об'єктивного розгляду звернень;
- порушення вимог цього Порядку.

7.2 У разі порушення вимог цього Порядку винні особи можуть бути притягнуті до дисциплінарної або адміністративної відповідальності відповідно до чинного законодавства України.

Медичний Директор



Богдан Тетяна

Затверджено :
Директор СП ТОВ «ІНТЕРМЕДІО»
Фесенко В.Д.
«01» січня 2025 року



ПОРЯДОК

особистого прийому громадян у СП ТОВ "ІНТЕРМЕДІО"

1. Загальні положення

- 1.1 Цей Порядок визначає організацію та проведення особистого прийому громадян посадовими особами СП ТОВ "ІНТЕРМЕДІО" відповідно до Закону України «Про звернення громадян».
- 1.2 Особистий прийом громадян здійснюється з метою реалізації права на звернення, забезпечення відкритості та прозорості діяльності підприємства.
- 1.3 Особистий прийом громадян проводиться керівником СП ТОВ "ІНТЕРМЕДІО" або уповноваженими особами.

2. Організація особистого прийому

- 2.1 Особистий прийом громадян здійснюється у встановлені дні та години:
 - Кожного другого та четвертого четверга місяця: з 14:00 до 16:00
 - Вихідні дні – субота, неділя.
- 2.2 Графік особистого прийому звернень громадян затверджується наказом керівника підприємства та доводиться до відома громадськості шляхом розміщення на офіційному стенді підприємства та на офіційному веб-сайті .
- 2.3 Прийом громадян здійснюється в окремо відведеному приміщенні, що відповідає санітарним та безпековим нормам.

3. Порядок проведення особистого прийому

- 3.2 Прийом громадян проводиться у порядку черговості, попередній запис здійснюється відповідальною особою [відповідальний: адміністратор Мелехова І.О.].
- 3.2 Під час прийому громадянина посадова особа:
 - уважно вислуховує заявника;
 - з'ясовує суть питання або проблеми;
 - приймає документи та матеріали, які подає заявник (у разі наявності).
- 3.3 Якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції СП ТОВ "ІНТЕРМЕДІО", заявнику надаються роз'яснення щодо порядку подальшого звернення до відповідних органів.
- 3.4 За результатами особистого прийому:
 - приймається усне або письмове рішення;
 - складається картка прийому громадянина із зазначенням суті звернення та прийнятих рішень.

4. Реєстрація звернень

- 4.1 Усі звернення, подані під час особистого прийому, підлягають обов'язковій реєстрації в Журналі обліку звернень громадян.
- 4.2 Журнал обліку містить:
 - дату прийому;
 - ПІБ заявника;
 - суть звернення;
 - результати прийому;
 - підпис посадової особи.

5. Строки розгляду звернень

- 5.1 Строки розгляду звернень, отриманих під час особистого прийому, визначаються відповідно до чинного законодавства України:

- Загальний строк розгляду — 30 календарних днів;
- Термінові звернення — до 15 календарних днів.

5.2 Якщо розгляд звернення потребує додаткового вивчення, строк може бути подовжений до 45 календарних днів із обов'язковим письмовим повідомленням заявника.

6. Контроль та відповідальність

6.1 Контроль за організацією особистого прийому громадян здійснює керівник підприємства або медичний директор Богдан Т.М..

6.2 Відповідальність за дотримання цього Порядку покладається на відповідальних посадових осіб.

6.3 Недотримання вимог цього Порядку може призвести до дисциплінарної відповідальності відповідно до чинного законодавства України.

7. Заключні положення

7.1 Цей Порядок набирає чинності з моменту його затвердження наказом керівника СП ТОВ "ІНТЕРМЕДІО".

7.2 У разі внесення змін до законодавства України, положення цього документа підлягають перегляду та оновленню.

Медичний Директор



Богдан Тетяна