

Общество с дополнительной
ответственностью
«Медицинский центр «Кравира»
г. Минск

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ОДО «Медицинский центр «Кравира»

17 октября 2025 года

Касацкая М.Г.

ПРАВИЛА

проведения личного приема граждан,
индивидуальных предпринимателей, их
представителей и представителей
юридических лиц руководителями
ОДО «Медицинский центр «Кравира»

1. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) в ОДО «Медицинский центр» «Кравира» (далее – Медицинский центр) проводится директором Медицинского центра, его заместителями по графику согласно приложения 1. Категории лиц, указанные в настоящем пункте, далее по тексту правил именуются заявителями.
2. В случае отсутствия в день личного приема директора Медицинского центра личный прием проводит один из его заместителей.
3. Организацию личного приема в Медицинском центре обеспечивает контакт-центр Медицинского центра.
4. Личный прием директором Медицинского центра и его заместителя осуществляется по предварительной записи, осуществляемой сотрудниками контакт-центра в рабочие дни с 8 до 13 и с 14 до 17 часов при личном обращении заявителей, а также при их обращении по телефонам 403 или 2242543. В исключительных случаях и при наличии возможности личный прием может быть осуществлен директором Медицинского центра или его заместителями без предварительной записи.
5. Заявитель может записаться на определенные дату и время только один раз. Право использования выделенного времени личного приема не может быть передано другому лицу.
6. При осуществлении предварительной записи у заявителей запрашиваются данные заявителя (фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания) (наименование

юридического лица и его место нахождения), контактный телефон (при его наличии)), уточняются суть вопроса, иная информация, необходимая для обеспечения качественного и организованного личного приема.

7. Должностные лица, проводящие личный прием, а также работники, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, в случае:

7.1. обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Медицинского центра;

7.2. обращения в неустановленные дни и часы;

7.3. когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

7.4. когда с заявителем в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

8. Личный прием осуществляется после предъявления заявителем документов, удостоверяющих их личность. При обращении в интересах других лиц их представители также предъявляют подтверждающие их полномочия документы, с которых в начале личного приема с согласия представителя снимается копия.

9. Личный прием проводится по адресу: г. Минск, пр-кт Победителей, д. 45.

10 В ходе личного приема по решению руководителя Медицинского центра, проводящего личный прием, может вестись аудиозапись разговора. О намерении вести аудиозапись разговора заявитель уведомляется в начале личного приема, до начала обсуждения вопроса по существу, и у заявителя запрашивается его согласие на ведение такой записи. В случае, если заявитель согласен с ведением аудиозаписи, незамедлительно после включения звукозаписывающего устройства заявителя просят повторно устно выразить свое согласие путем произнесения фразы: «Я, (фамилия, имя, отчество), согласен на осуществление сегодня, (день, месяц, год), начиная с (часы, минуты), аудиозаписи в помещении Медицинского центра «Кравира» во время личного приема у (должность, фамилия)». В случае, если заявитель не согласен с ведением аудиозаписи, аудиозапись не ведется.

11. Ведение заявителем аудиозаписи, видео- и фотосъемки в ходе проведения личного приема не допускается.

12. Личный прием заявителя может быть прекращен досрочно в случаях, установленных законодательством об обращениях граждан и юридических лиц.
13. Если тематика беседы в ходе личного приема подпадает под признаки устного обращения, установленные законодательством об обращениях граждан и юридических лиц, у заявителя выясняют, в какой форме он хочет получить ответ (устной немедленно либо письменной в установленные законодательством сроки). Если заявитель затрудняется с выбором желаемой формы ответа на обращение либо отказывается ее назвать, форма ответа избирается Медицинским центром по своему усмотрению.
14. Если в ходе проведения личного приема выясняется, что заявитель имеет намерение заявить претензии относительно оказанных ему медицинских услуг, заявителю предоставляется возможность изложить все свои претензии или (и) требования, после чего заявителю разъясняется, что обязательный досудебный порядок урегулирования договорного спора предусматривает направление в адрес Медицинского центра претензии в письменной форме.
15. Проведение личного приема регистрируется в Журнале по форме согласно Приложению 2.
16. В случае, если в ходе личного приема заявитель допускает оскорбления, нецензурную брань, угрозы или иное противоправное поведение, Медицинский центр реагирует на это посредством вызова дежурного наряда милиции.

Приложение 1
к Правилам проведения личного приема
граждан, индивидуальных предпринимателей,
их представителей и представителей
юридических лиц руководителями
ОДО «Медицинский центр «Кравира»

ГРАФИК
проведения личного приема руководителями
ОДО «Медицинский центр «Кравира»

Ф.И.О.	Должность	Время приема	Телефон
Касацкая Мария Геннадьевна	Директор	понедельник 14:00-18:00 среда 8:00- 14:00	Предварительная запись по телефону 403 +375 (17) 2242543
Михневич Елена Константиновна	Врач-терапевт (заведующий терапевтическим отделением)	среда 9:00-11:00	Предварительная запись по телефону 403 +375 (17) 2242543
Урбанович Ирина Анатольевна	Врач-терапевт (заведующий терапевтическим отделением на Захарова, 50Д)	вторник 9:00- 11:00	Предварительная запись по телефону 403 +375(17) 2242543
Осипенко Дарья Петровна	Врач-акушер- гинеколог (заведующий гинекологическим отделением)	пятница 9:00- 11:00	Предварительная запись по телефону 403 +375 (17) 2242543