

**Государственное бюджетное учреждение Ростовской области
«Центральная районная больница» в Морозовском районе
ПРИКАЗ**

9 января 2023 года

№ 100/1

«О совершенствовании
работы с обращениями граждан
и утверждение графика приема
граждан главным врачом и заместителями
главного врача»

В целях совершенствования рассмотрения обращений граждан и организаций, соблюдения их прав и законных интересов, исполнения положений Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Указа президента от 17.04.2017 года № 171 , а также в целях совершенствования работы с обращениями граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить заместителя главного врача по медицинской части Семеновых Е. А. ответственным лицом за рассмотрение обращений граждан.
2. Утвердить:
 - 2.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «ЦРБ» в Морозовском районе (Приложение 1);
 - 2.2. График приема граждан главным врачом и заместителями главного врача ГБУ РО «ЦРБ» в Морозовском районе (Приложение 2);
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач ГБУ РО «ЦРБ»
в Морозовском районе

О. В. Янова

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «ЦРБ» в Морозовском районе

1. Обращения граждан могут поступать в ЦРБ в устной форме, письменной форме (в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений) или по электронной почте.

2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу лично или через своего законного представителя.

3. В целях реализации прав граждан на обращение, главный врач должен обеспечить: информирование граждан об их праве на обращение; регистрацию и учет поступивших обращений; рассмотрение поступивших обращений; принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений; подготовку и направление ответов заявителям; проведение анализа поступивших обращений и разработку мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации: о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностного лица организации, к которому могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи; об адресах электронной почты и интернет - сайта организации; о графике личного приема граждан главным врачом ; об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций; В случае наличия у организации интернет – сайта, вышеперечисленная информация дублируется на сайте.

5. Все поступившие обращения от граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в организацию.

6. Учет регистрации обращений, поступивших от заявителей в письменной, устной формах или по электронной почте, ведется в журнале у секретаря. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается на заместителя главного врача по медицинской части. Учету подлежат все обращения, поступившие в организацию в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций. В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются: порядковый номер; фамилия, имя, отчество, заявителя; адрес места жительства заявителя; наименование организации, направившей обращение; дата поступления обращения; дата и номер регистрации обращения; краткое содержание (повод) обращения; фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществлявшего рассмотрение обращения; результат рассмотрения обращения; дата и номер регистрации ответа на обращение.

7. Все поступившие в организацию обращения граждан подлежат рассмотрению. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику организации, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

8. Работник организации, получивший поручение главного врача о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

9. Работник организации, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения. Работник организации, получивший поручение руководителя организации о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

10. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, руководитель организации принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

11. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

12. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено организацией здравоохранения ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель организации, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

13. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма организации и подписываются ее руководителем. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

14. В случае если обращение поступило в организацию в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае если обращение поступило в организацию по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

15. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

16. В организации не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений по следующим признакам: количество поступивших обращений, в том числе в разрезе видов, поводов и повторности обращений; количество обращений, рассмотренных с нарушением установленного порядка, их причины; количество обоснованных жалоб, в том числе в разрезе Ф.И.О. и должностей конкретных медицинских работников, чьи действия обжаловались; принятие необходимых мер по обоснованным жалобам.

17. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются руководителю организации.

18. Устные обращения рассматриваются в организации лицом, к которому обратился гражданин в ходе личного приема. Информация о принятых заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.

19. В случае если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

20. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться к руководителю организации, в вышестоящие органы управления здравоохранением или в суд.

**График приема граждан главным врачом и заместителями главного врача
ГБУ РО «ЦРБ» в Морозовском районе**

Ф.И.О.	Должность	График приема (дни недели, время приема)	Место приема
Янова Ольга Васильевна	главный врач	вторник с 15-00 до 17-00	административный корпус, кабинет главного врача г.Морозовск, ул.Ворошилова, д.193
Семеновых Елена Алексеевна	заместитель главного врача по медицинской части	среда, четверг с 10-00 до 12-00	кабинет заместителя главного врача по медицинской части г.Морозовск, ул.Ворошилова, д.193
Писаренко Александр Владимирович	заместитель главного врача по поликлинической работе	пятница с 9-00 до 11-00	Поликлиническое отделение (для взрослого населения), кабинет заместителя главного врача по поликлинической работе г.Морозовск, ул. Подтелкова, д.10
Колядинцева Ирина Юрьевна	заместитель главного врача по клинико- экспертной работе	понедельник с 8-00 до 10-00	Поликлиническое отделение (для взрослого населения), кабинет заместителя главного врача клинико- экспертной работе г.Морозовск, ул. Подтелкова, д.10