

**ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«КУРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
(ОБУЗ «КОСП»)**

П Р И К А З

11 марта 2022 г

№ 102 (общ.)

г. Курск

«Об организации личного приема граждан в ОБУЗ «КОСП»

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования работы с обращениями граждан в медицинских организациях, подведомственных комитету здравоохранения Курской области,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в ОБУЗ «КОСП» (Приложение 1).
2. Утвердить графики личного приема граждан (Приложения 2,3).
3. При отсутствии главного врача – личный прием осуществляют сотрудник, исполняющий обязанности главного врача.
4. Программисту Столярову А.А. актуализировать информацию об организации личного приема на официальном сайте медицинской организации.
5. Секретарю руководителя Озеровой Л.И. обеспечить ежеквартальное размещение отчета о результатах рассмотрения обращений граждан на официальном сайте медицинской организации, в сети Интернет (с соблюдением требований о защите охраняемой законом тайне) в срок до 15 числа, следующего за отчетным.
6. Приказы от 12.04.2018 г. № 115 (общ.) «Об организации личного приема граждан в ОБУЗ «КОСП» и от 27.12.2019 г. № 574 (общ.) «О внесении изменений в приказ от 12.04.2018 г. № 115 (общ.) «Об организации личного приема граждан в ОБУЗ «КОСП» считать утратившими силу.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
8. Приказ вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

Главный врач



Л.П. Драган



Порядок Работы с обращениями граждан в ОБУЗ «КОСП»

Обращения граждан по различным вопросам оказания медицинской помощи являются важным средством осуществления прав граждан на охрану здоровья. Обращения граждан способствуют усилению контроля за деятельностью медицинских учреждений.

Обращения граждан выражаются как в письменной, устной, так и в электронной форме. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов, как автора обращения, так и других граждан.

Обращения делятся на предложения, заявления, ходатайства и жалобы:

- обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;

- предложение - вид обращения гражданина, направленного на улучшение организации деятельности органов здравоохранения, их должностных лиц и на решение вопросов других сфер жизни;

- заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав, свобод, закрепленных Конституцией РФ и нормативными правовыми актами РФ;

- ходатайство - вид обращения гражданина, общественной организации, депутата или должностного лица в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и свобод;

- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) юридических или физических лиц;

- коллективное обращение - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

Принимая во внимание необходимость совершенствования деятельности учреждений здравоохранения по своевременному и правильному рассмотрению обращений граждан, выявлению и устранению причин, вызывающих жалобы, в ОБУЗ «КОСП» заведена «Книга жалоб и предложений».

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты или почтовый адрес по которому должны быть направлены ответ.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Регистрация обращений граждан осуществляется секретарем руководителя в журнале регистрации входящих документов в день их поступления. Письма граждан передаются в день их регистрации на рассмотрение руководителю учреждения. Исполнители обращений в равной степени с руководителем

учреждения несут ответственность за своевременную и качественную подготовку данного ответа.

При рассмотрении обращений должностные лица обязаны внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы; направлять сотрудников на места для проверки изложенных в обращении фактов и принимать надлежащие меры для объективного разрешения вопроса. Информировать руководителя о содержании жалоб и результатах их рассмотрения.

Руководитель принимает обоснованные решения по факту обращения граждан, направляет при необходимости их на заседание врачебной комиссии (согласно Положению о врачебной комиссии) и осуществляет контроль за своевременным и надлежащим их исполнением, подготовкой ответа.

Руководитель (или иное должностное лицо по его решению) сообщает гражданам в письменной, устной или электронной форме о принятых по их обращениям решениях, а в случае невозможности удовлетворения их просьб, дает четкий аргументированный отказ с разъяснением порядка обжалования.

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Личный прием граждан в ОБУЗ «КОСП» проводится главным врачом и руководителями структурных подразделений, а также уполномоченными на то лицами. Регистрируется в Журнале учета приема граждан. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Для регистрации граждан на личный прием оформляется карточка посещения установленной формы. (Приложение 4)

Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены все вопросы, находящиеся в компетенции ОБУЗ «КОСП», приняты все возможные меры и даны аргументированные, исчерпывающие ответы. По итогам года в ОБУЗ «КОСП» проводится анализ жалоб и обращений граждан.

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ОБУЗ «КОСП»
Л.П. Драган
« 11 » марта 2022 г.

**ГРАФИК
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
в ОБУЗ « Курская областная стоматологическая поликлиника »**

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	График личного приема граждан
1.	Главный врач	Драган Людмила Павловна	Понедельник с 13.00 до 17.00
2.	И.о.заведующей отделением терапевтической стоматологии № 2	Ковалева Альбина Геннадьевна	Понедельник- пятница с 08.00 до 15.30
3.	Заведующий отделением ортопедической стоматологии № 2	Рукавицын Юрий Алексеевич	Понедельник, среда, пятница- с 08.00 до 15.00 Вторник, четверг – с 13.00 до 19.00



Приложение 3

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ОБУЗ «КОСП»
Л.П. Драган
2022 г.

ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН в ОБУЗ « Курская областная стоматологическая поликлиника»

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	График личного приема граждан
1.	Главный врач	Драган Людмила Павловна	Понедельник с 13.00 до 17.00
2.	Заведующая отделением терапевтической стоматологии № 1	Климова Елена Геннадьевна	Понедельник- пятница с 08.00 до 15.30
3.	Заведующий отделением ортопедической стоматологии № 1	Данилин Владимир Федорович	Понедельник, среда, пятница— с 08.00 до 15.00 Вторник, четверг с 13.00 до 19.00

КАРТОЧКА УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

№ _____ « _____ » _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество: _____

Паспорт: _____

Адрес : _____

Краткое содержание вопроса : _____

Подпись посетителя: _____

Результат рассмотрения заявления: _____

Настоящим даю свое согласие на обработку в ОБУЗ «КОСП» моих персональных данных, к которым относятся:

– паспортные данные;

Я даю согласие на использование моих персональных данных в целях:

– предоставления информации в государственные органы Российской Федерации в порядке, предусмотренным действующим законодательством;

Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, а также осуществление любых иных действий с моими персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

ОБУЗ «КОСП» гарантирует, что обработка моих личных данных осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

Я подтверждаю, что, давая такое Согласие, я действую своей волей и в своих интересах.

Подпись _____ / _____ /