

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения
«Ловозерская центральная районная больница»

П Р И К А З № 266-А

п. Ревда Ловозерского района

«26» июня 2018 года

*О внесении изменений в Приказ №272-А от 26.06.2017 года
«О совершенствовании работы с обращениями граждан
в Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения
«Ловозерская центральная районная больница»*

В соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации», в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения «Ловозерская центральная районная больница» и в связи с кадровыми изменениями в ГОБУЗ «ЛЦРБ»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Пункт 3 Приказа главного врача ГОБУЗ «ЛЦРБ» №272-А от 26.06.2017 года «О совершенствовании работы с обращениями граждан в ГОБУЗ «ЛЦРБ» изложить в следующей редакции:

Назначить ответственными должностными лицами, осуществляющими непосредственную работу по рассмотрению обращений граждан и подготовку ответов:

-Бондарева А.Н., и.о. заместителя главного врача по медицинской части (либо лицо, его замещающее);

-Давляткадамову Л.Н., заведующую терапевтическим отделением с неврологическими койками (либо лицо ее замещающее),

-Токарчук О.Н., заведующую хирургическим отделением (либо лицо ее замещающее),

-Жукова В.В., Климкина А.В., заведующих поликлиниками п. Ревда и с. Ловозеро (либо лица, их замещающие).

2. Пункт 6 Приказа главного врача ГОБУЗ «ЛЦРБ» №272-А от 26.06.2017 года «О совершенствовании работы с обращениями граждан в ГОБУЗ «ЛЦРБ» изложить в следующей редакции:

Назначить администраторами для проведения разъяснительной работы и решения конфликтных ситуаций пациентов, следующих должностных лиц ГОБУЗ «ЛЦРБ»:

-Бондарева А.Н., и.о. заместителя главного врача по медицинской части (либо лицо, его замещающее);

- Давляткадамову Л.Н., заведующую терапевтическим отделением с неврологическими койками (либо лицо ее замещающее),
- Токарчук О.Н., заведующую хирургическим отделением (либо лицо ее замещающее),
- Жукова В.В., Климкина А.В., заведующих поликлиниками п. Ревда и с. Ловозеро (либо лица, их замещающие).

3. Пункт 7 Приказа главного врача ГОБУЗ «ЛЦРБ» №272-А от 26.06.2017 года «О совершенствовании работы с обращениями граждан в ГОБУЗ «ЛЦРБ» изложить в следующей редакции:

Заместителю главного врача по медицинской части (либо лицу, его замещающему), в срок до 25 числа предшествующего месяца обеспечить составление графика дежурств администраторов с указанием номеров телефонов для оперативной связи и номеров кабинетов, куда может лично обратиться пациент для решения конфликтных и проблемных ситуаций, а также обеспечить размещение графика дежурств администраторов на информационном стенде и сайте учреждения;

Заместителю главного врача по медицинской части (либо лицу, его замещающему), ежеквартально, до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, обеспечить предоставление в Министерство здравоохранения Мурманской области сведений о работе с обращениями граждан, в соответствии с формой, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Мурманской области №473 от 08.07.2016 года;

4. Внести дополнения в Положение об организации работы с обращениями граждан в ГОБУЗ «ЛЦРБ» (далее – Положение), утвержденное приказом главного врача ГОБУЗ «ЛЦРБ» №272-А от 26.06.2017 года:

Дополнить Положение следующими пунктами:

п.6 – При рассмотрении обращения ГОБУЗ «ЛЦРБ», гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) 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;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

п.15.1 - Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГОБУЗ «ЛЦРБ», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

п.15.2 - В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

п.п.5 п.14 - В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления в ГОБУЗ «ЛЦРБ» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте ГОБУЗ «ЛЦРБ» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

п.25.1 - Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Изложить п.п.3 п.14 Положения в следующей редакции:

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6. С настоящим приказом ознакомить заместителя главного врача по медицинской части (либо лицо его замещающее), заведующего терапевтическим отделением с неврологическими койками (либо лицо его замещающее), заведующего хирургическим отделением (либо лицо его замещающее), заведующих поликлиниками п. Ревда и с. Ловозеро (либо лиц их замещающих), начальника отдела кадров, юриста.

7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



О.Б. Цыпышева