

БУ РК «Республиканская больница им. П. П. Жемчуева»

Приказ

от «_11_»_января_2021г.

№ 12

« О порядке рассмотрения обращений граждан»

В целях совершенствования работы с обращениями, предложениями, заявлениями, жалобами граждан в БУ РК «Республиканская больница им. П.П. Жемчуева», в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»,

Приказываю:

1. Назначить ответственным лицом за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан заведующего канцелярией.

2. Заведующей канцелярией:

- обеспечить регистрацию поступивших обращений, жалоб граждан в «Журнале учета входящей корреспонденции» и в «Журнале учета обращений, жалоб и предложений» (Приложение №1) и своевременную передачу документации исполнителю;

- сообщать ответственному исполнителю за два дня до окончания срока, установленного для рассмотрения, об истечении срока для ответа на обращение;

- сообщать главному врачу о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан;

- ставить отметку в журнале о рассмотрении обращения и удовлетворенности гражданина;

- своевременно направлять информацию об исполнении запроса заявителям;

- ежеквартально представлять информацию по зарегистрированным обращениям зам. гл. врача по КЭР.

3. Назначить ответственными лицами по рассмотрению обращений, заявлений и жалоб граждан заместителей главного врача по хирургии, по КЭР, по медицинской части, по ОМР, председателя комиссии по этике и деонтологии.

4. Ответственным лицам рассматривать письменные обращения граждан в следующие сроки:

- общий срок рассмотрения обращений – 30 дней со дня регистрации;

- по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки – 15 дней.

- 4.1. При невозможности дать ответ на обращение (жалобу) в установленные сроки продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом заявителя;
- 4.2. Повторные обращения, в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства и на которые неоднократно давались письменные ответы по существу, считать безосновательными и решить вопрос о прекращении переписки по данному вопросу с уведомлением заявителя, при условии, что указанные обращения направлялись ранее одному и тому же должностному лицу;
- 4.3. Своевременно, за 2 дня до окончания сроков рассмотрения обращения, представлять ответ о проведенных мероприятиях зав. канцелярии.
5. Зам. главного врача по ОМР разместить информацию о личном приеме граждан главным врачом, зам. главного врача на сайте больницы (о месте приема, установленные дни и часы).
6. Документоведу заносить содержание устного обращения в карточку личного приема гражданина, производить запись – ответ на обращение, если не требуется дополнительной проверки – в карточку личного приема гражданина.
7. Начальнику отдела кадров:
- 7.1. Ежеквартально представлять отчет по дисциплинарным взысканиям заместителю главного врача по КЭР;
- 7.2. Ознакомить ответственных лиц с данным приказом под роспись.
8. Заместителю главного врача по КЭР ежеквартально готовить справку о результатах рассмотрения обращений за анализируемый период главному врачу.
9. Считать завершенным контроль за соблюдением сроков рассмотрения жалоб и обращений после направления ответа заявителю.
10. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно заменяющему его работнику.
11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений оставляю за собой.

Главный врач



О.В.Бадма - Горяев

Приложение № 1

Книга учета предложений, заявлений и жалоб

№	Дата поступлен ия	ФИО заявите ля	Адрес , место работ ы	Краткое содержан ие обращени я	Кому передано на исполнен ие	Срок исполнен ия	Какое решени е принят о, №исх., дата