

КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«КОТЕЛЬНИКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

ПРИКАЗ

01.02.2018

№ 59 /1

Котельниково

О совершенствовании работы с устными и письменными
обращениями и жалобами граждан

Во исполнение Федерального Закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», решения коллегии Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области от 07.08.2009 года протокол № 5 «О совершенствовании работы с письмами, жалобами и обращениями граждан»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить график личного приема граждан главным врачом ЦРБ и его заместителями согласно приложению № 1.
2. В обязательном порядке изучить Федеральный Закон № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
3. Ответственным лицом за работу с письменными и устными обращениями граждан назначить заместителя главного врача по клинико-экспертной работе В.А. Земскову.
4. Заместителю главного врача по клинико-экспертной работе В.А. Земсковой обеспечить:
 - 4.1. обязательную регистрацию письменных обращений граждан в течении трех дней с момента поступления в МБУЗ «Котельниковская ЦРБ», устных обращений – непосредственно при обращении;
 - 4.2. заполнение журнала регистрации письменных и устных обращений граждан по установленной форме согласно приложению № 2;
 - 4.3. рассмотрение письменных обращений граждан в течении 30 дней с момента регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другое учреждение, главный врач ЦРБ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;
 - 4.4. занесение содержания устного обращения в журнал устных жалоб. 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;

4.5. контроль своевременного рассмотрения обращений граждан и содержание принятых решений со ссылкой на нормативные акты, на основании которых они приняты, и сообщение результатов гражданину;

В случае, когда невозможно разрешение вопросов, содержащихся в обращении, рассмотрение обращения считается окончательным, о чем своевременно сообщается заявителю.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач
ГБУЗ «Котельниковская ЦРБ»



Д. Ю. Кочетков

Приложение № 1
к приказу главного врача
№ 59 /1___
от 01.02.2018

Г Р А Ф И К
личного приема граждан
главным врачом и заместителями главного врача
гБУЗ « Котельниковская ЦРБ»

Дни недели	Время приема	Ф. И. О.
Понедельник	с 14.00 – 16.00	Главный врач Кочетков Дмитрий Юрьевич 8(84476) 3-14-78
Вторник	с 14.00 – 16.00	Зам. главного врача по медицинскому обслуживанию населения Текучева Ольга Петровна 8(4476) 3-22-75 8-902-099-10-55
Среда	с 14.00 – 16.00	Зам. главного врача по медицинской части Сизов Геннадий Дмитриевич 8(84476) 3-22-93 8-904-435-67-45
Четверг	с 14.00 – 16.00	Зам. главного врача по КЭР Земскова Валентина Андреевна 8(84476) 3-33-01 ул. Ленина,14 кабинет № 27
Пятница	с 14.00 – 16.00	Зав поликлиникой Архипова Ирина Викторовна 8(84476) 3-32-62 ул. Ленина,14 кабинет № 28

Приложение № 2
к приказу главного врача
№ 59 /1 ___
от 01.02.2018

Журнал учета письменных (устных) жалоб и обращений граждан

№ п/п	Дата поступления	Ф.И.О. заявителя	Адрес местожительства заявителя	Откуда поступило, № и дата	Вид обращения и его краткое содержание	Кому передано, куда направлено, указание (резолуция), дата, срок исполнения	Отметка исполнения
1	2	3	4	5	6	7	8