

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«СТАРООСКОЛЬСКАЯ ОКРУЖНАЯ ДЕТСКАЯ БОЛЬНИЦА»**

П Р И К А З

23 января 2025 года

№ 123

г. Старый Оскол

**О порядке рассмотрения обращений граждан в
ОГБУЗ «Старооскольская окружная детская больница»**

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях повышения качества медицинского обслуживания и надлежащей организации рассмотрения обращений граждан, поступающих в ОГБУЗ «Старооскольская окружная детская больница»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в ОГБУЗ «Старооскольская окружная детская больница» (приложение № 1).

1.2. График личного приема граждан главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заместителем главного врача по клинико-экспертной работе, заместителем главного врача по поликлиническому разделу работы, главной медицинской сестрой (приложение № 2).

1.3. Форму Журнала регистрации обращений граждан в ОГБУЗ «Старооскольская окружная детская больница» (приложение № 3).

2. Назначить ответственных исполнителей за рассмотрение обращений граждан по адресам осуществления медицинской деятельности:

2.1. Микрорайон Олимпийский, 13а и микрорайон Олимпийский, 46 - заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Пахомова Наталья Александровна.

2.2. Проспект комсомольский, 81/1 - заместитель главного врача по медицинской части Кожина Марина Юрьевна.

2.3. Микрорайон Интернациональный, 24 - заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Ахунова Марина Владимировна.

3. Назначить делопроизводителя Вавилову Анну Александровну ответственным за:

3.1. Ведение делопроизводства по обращениям граждан с регистрацией в Журнале регистрации обращений граждан в ОГБУЗ «Старооскольская окружная детская больница».

3.2. Учет, хранение и обработку обращений граждан.

3.3. Распределение обращений граждан между ответственными исполнителями.

4. Назначить секретаря канцелярии Дятлову Ольгу Анатольевну за:

4.1. Осуществление контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, ответственными исполнителями.

4.2. Своевременное направление ответов на обращения граждан.

5. Исполняющему обязанности начальника отдела автоматизированных систем управления Рогозину И.А. разместить данный приказ на официальном сайте ОГБУЗ «Старооскольская окружная детская больница».

5. Делопроизводителю Вавиловой Анне Александровне довести приказ до сведения указанных в нем лиц.

6. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач



Колединцева Е.В.

УТВЕРЖДЕНО:

приказом № 123 от 23.01.2025г.

**Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в
ОГБУЗ «Старооскольская окружная детская больница»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ОГБУЗ «Старооскольская окружная детская больница».

1.2 Данное Положение распространяется на обращения граждан, поступающие в медицинскую организацию в письменной или устной форме, в форме электронного документа, на личном приеме, по почте, посредством информационных систем общего пользования (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с нормами Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими отношения в рассматриваемой сфере.

1.4. Настоящее Положение не распространяется на обращения граждан, рассмотрение которых регламентируется нормами уголовно-процессуального, гражданско-процессуального и административно-процессуального законодательства Российской Федерации.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- обращение - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- письменные обращения - обращения граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств или передаются должностному лицу на личном приеме;

- коллективные обращения граждан - обращения, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюций и решения собраний, митингов;

- повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в медицинскую организацию, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

- дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

- ответственный исполнитель - должностное лицо медицинской организации, которому поручено изучение вопросов, поставленных в обращении.

1.6. К обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы физических лиц, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные организации;
- контролирующие органы;
- сторонние организации;
- социальные сети;
- средства массовой информации.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.7. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений в части объективного, всестороннего и своевременного изучения поставленных в них вопросов, проявление волокиты и бюрократического отношения, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства.

2. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан в ОГБУЗ «Старооскольская окружная детская больница».

Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, регистрируются в день их поступления.

2.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

При этом обращения, содержащие сообщения о готовящихся или совершенных противоправных деяниях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы.

2.3. Обращения, которые содержат аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются лишь при изложении сути обращения в письменном виде или в форме электронного документа в установленном законом порядке.

2.4. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи невскрытыми для отправления адресату.

2.5. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные при вскрытии документы подклеиваются).

Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.6. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления, регистрационный номер обращения и предварительный срок исполнения.

2.7. При поступлении писем, где указано о приложении документов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, проставляется отметка «Получено без приложений» или делается отметка об их частичном отсутствии, а также составляется соответствующий акт:

- при вскрытии конвертов не обнаружилось письменного вложения;
- в конверте обнаружена недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается делопроизводителем и ответственным исполнителем.

При этом один экземпляр акта в дальнейшем направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

2.8. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера. Перед регистрацией письма проверяется наличие обращений от данного автора за текущий год.

2.9. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При повторном поступлении к нему подбирается имеющаяся переписка.

Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых содержатся дополнительные сведения или новые вопросы, повторными не считаются, рассматриваются как первичные.

2.10. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется отдельно.

2.11. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке.

Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации, как подготовленные документы.

2.12. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

2.13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, 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 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.14. При поступлении коллективного обращения в левом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Коллективное».

2.15. Главный врач (лицо, его замещающее) подписывает резолюцию с указанием ответственного исполнителя и при необходимости руководителей структурных подразделений, в компетенцию которых относится рассмотрение обращения и подготовка проекта ответа.

2.16. Обращения граждан по вышеуказанной резолюции направляются ответственным исполнителям и руководителям структурных подразделений медицинской организации не позднее следующего рабочего дня после подписания резолюции, с указанием даты направления.

2.17. В случае выявления при вскрытии обращения опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главным врачом (лицом, его замещающим).

3. Организация рассмотрения обращений

3.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью главного врача (лица, его замещающего) или по его приказу о наделении полномочиями при работе с обращениями граждан – других должностных лиц.

3.2. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные учреждения;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения здравоохранения;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

3.5. В случае необходимости обращения граждан рассматриваются с выездом на место, при согласовании с заявителем.

3.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач (лицо, его замещающее) вправе принять решение о

безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в медицинское учреждение.

Данное решение ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки), утверждаемого руководителем медицинской организации.

Согласно части 5 статьи 11 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.7. В случае если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.8. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.9. В случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, медицинское учреждение, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.10. 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.

3.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих медицинскую или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.12. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается. Рассмотрение обращения может быть прекращено в случае письменного заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

Решение о прекращении рассмотрения принимает главный врач.

3.13. 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.

3.14. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, проводится при обязательном участии врачебной комиссии медицинской организации.

3.15. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, связанным с нарушением медицинскими работниками этических норм и правил служебного поведения, проводится при обязательном участии комиссии по медицинской этике и деонтологии.

3.16. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

Сокращение слов не допускается, за исключением принятых сокращений, в том числе в соответствии с учредительными документами. Должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

3.17. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам, и о мерах, принятых для устранения нарушений.

3.18. Ответы по обращениям подписывает главный врач (лицо, его замещающее). В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступивших через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.19. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов, либо лица, которое указано в обращении в качестве получателя ответа.

3.20. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.21. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно предшествующий ему последний рабочий день.

3.22. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

3.23. При поступлении дубликата после направления ответа на основное обращение, заявителю в течение пяти рабочих дней с момента регистрации дубликата направляется соответствующее уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение с приложением копии ответа.

3.24. Если вопросы, затронутые в обращении, относятся к компетенции нескольких ответственных лиц (в том числе - из разных структурных подразделений медицинского учреждения), соисполнители обязаны в срок, согласованный с ответственным исполнителем, представить последнему в письменном виде предложения для включения в проект ответа на обращение или сообщить об их отсутствии.

3.25. Не позднее, чем за 3 рабочих дня до наступления срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель представляет главному врачу (лицу, его замещающему) проект ответа на обращение, с приложением всех документов, относящихся к рассмотрению обращения (копий документов, актов, иных документов, относящихся к предмету обращения).

4. Организация и проведение личного приема граждан

4.1. Прием граждан проводится главным врачом и его заместителями или по поручению руководителя другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Дни и часы приема граждан главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заместителем главного врача по клинικο-экспертной работе, заместителем главного врача по поликлиническому разделу работы, главной медицинской сестрой утверждаются соответствующим графиком и доводятся до сведения граждан через информационные стенды и официальный сайт учреждения.

4.3. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием, или для приема граждан может быть отведено специальное

помещение – приемная, которая оборудуется необходимым имуществом и оснащается средствами связи.

4.4. Прием граждан проводится в порядке очереди. Для ее соблюдения ведется список. Может проводиться предварительная запись на прием. Лица пришедшие на прием без записи, приглашаются в порядке очереди, после окончания приема людей по списку. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Предварительная запись на личный прием может осуществляться по телефонам, указанным на официальном сайте медицинской организации.

4.6. Устное обращение гражданина, обратившегося на личный прием, заносится в журнал регистрации обращения граждан.

4.7. 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.

4.8. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «принято на личном приеме», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

4.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.10. Материалы, переданные посетителем в ходе личного приема, передаются на регистрацию по Журналу личного приема граждан, и по решению должностного лица, осуществляющего прием, установленным порядком ставятся на контроль и направляются на исполнение.

4.11. Осуществляющее прием должностное лицо вправе привлекать сотрудников структурных подразделений медицинской организации, отвечающих за поднятые при личном приеме вопросы.

4.12. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

4.13. При нарушении посетителями в ходе проведения личного приема общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных противоправных действий, в том числе - путём вызова сотрудников органов внутренних дел

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение здравоохранения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Обращения, поступившие через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения. Такие обращения регистрируются с пометкой «Срочно».

Ответы на обращения, содержащие требования потребителей в отношении ненадлежащего качества оказанных услуг, компенсации убытков, морального вреда подлежат рассмотрению в 10-дневный срок.

5.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен главным врачом (лицом, его замещающее), но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

Основания для продления срока рассмотрения обращения:

- необходимость получения дополнительной информации от других органов или лиц;
- необходимость проведения дополнительных проверок, исследований или экспертиз;
- сложность и объемность проблем, поставленных в обращении.

5.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по существу обращений.

5.4. Обращение гражданина считается рассмотренным, если в ответе на него освещены все поставленные в обращении вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению данной организации, пересылаются по принадлежности в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

5.6. Заявитель либо его представитель, полномочия которого удостоверены соответствующим образом, по письменному заявлению, согласованному с руководителем медицинской организации могут знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, в том числе - с использованием собственных технических средств, 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.

5.7. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется секретарем канцелярии Дятловой Ольгой Анатольевной (лицом, его замещающим), путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

УТВЕРЖДЕН:
приказом № 123 от 23.01.2025г.

График личного приема граждан главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заместителем главного врача по клинико-экспертной работе, заместителем главного врача по поликлиническому разделу работы, главной медицинской сестрой

Должность	Время приема	Место приема	Телефон
Главный врач	Понедельник, Среда 14.00-16.00	Кабинет № 223, мкр. Олимпийский, 13а	8(4725) 41-45-01
Заместитель главного врача по медицинской части	Понедельник-Пятница 13.00-15.00	Кабинет № 413, пр-т Комсомольский, 81/1	8(4725) 41-45-90
Заместитель главного врача по клинико- экспертной работе	Понедельник-Пятница 16.00-17.00	Кабинет № 201, мкр. Олимпийский, 13а	8(4725) 41-45-18
Заместитель главного врача по поликлиничес- кому разделу работы	Среда, Пятница 16.00-17.00	Кабинет № 218, мкр. Интернациональный, 24	8(4725) 41-45-69
Главная медицинская сестра	Понедельник, Вторник, Четверг 15.00-16.00	Кабинет № 222, пр-т Комсомольский, 81/1	8(4725) 41-45-91

УТВЕРЖДЕН:

приказом № 123 от 23.01.2025г.

Журнал регистрации обращений граждан в ОГБУЗ «Старооскольская окружная детская больница»

Порядковый учетный номер	Дата поступления	Ф.И.О. заявителя	Адрес местожительства заявителя	Количество листов		Откуда поступило, N и дата	Вид обращения и его краткое содержание	Кому передано, куда направлено указание (резолуция), дата, срок исполнения	Подпись лица, получившего обращение	Отметка об исполнении и ответе заявителю	Местонахождение обращения	
				Основного документа	Прило жения						Номер дела и тома	Номера листов
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Примечания:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен главным врачом.
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: главному врачу - ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) по их требованию.