



МЕДИЦИНСКО-НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ
«ЗДОРОВЬЕ НАЦИИ»

344022 г. Ростов – на – Дону; юр.адрес: ул. Красноармейская, 298/81; тел. (863) 33-33-966;
e-mail: info@zdorovie-nazii.ru МЗРО № ЛО-61-01-005253 от «07» июня 2016г.

«10» января 2018г.

г. Ростов-на-Дону

Приказ № 07-1/18

**Об организации работы по личному приему граждан в
ООО «МНПО «Здоровье нации»
(подразделении Медицинский центр «Женское здоровье»)**

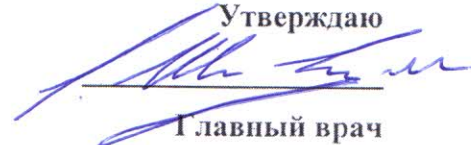
В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Форму Журнала учета обращений граждан медицинской организации (Приложение 1);
 - 1.2. Положение об организации приема граждан, рассмотрении их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятии по ним решений (Приложение 2);
 - 1.3. График личного приема главного врача, заместителя главного врача по медицинской части (Приложение 3).
2. Главному врачу Шикуле С.И. обеспечить ведение Журнала учета обращений граждан в установленном в медицинской организации Порядке.
3. Заместителю главного врача по медицинской части Малышевой Н.С. осуществлять контроль за порядком и сроками обращения граждан а так же обеспечить ежемесячное проведение анализа, поступивших и зарегистрированных в журнале учета обращений граждан медицинской организации.
4. Главному врачу, председателю врачебной комиссии Шикуле С.И., включать анализ обращения граждан, зарегистрированных в журнале на рассмотрение заседаний врачебной комиссии.
5. В случае физического отсутствия в помещении главного врача, заместителя главного врача обязанности дежурного администратора по приему жалоб возложить на старшего администратора регистратуры, а при ее отсутствии на рядового администратора регистратуры.
6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач  Шикуля С.И.

Утверждаю



Главный врач

Шукля С.И.

Положение об организации приема граждан, рассмотрении их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятии по ним решений

1. Общие положения.

1.1. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федерально-конституционными законами, указами Президента Российской Федерации, нормативными актами Правительства Российской Федерации, нормативно-распорядительными документами Департамента здравоохранения и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ.

1.2 Граждане реализуют свое право на обращение свободно и добровольно;

1.3. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан в ООО МНПО «Здоровье нации» осуществляется бесплатно;

1.4 От имени гражданина могут выступать его представители:

- в силу закона (родители, представляющие интересы своих несовершеннолетних детей, или опекуны, являющиеся представителями недееспособных подопечных);

- по доверенности, заверенной в порядке п. 4 ст. 185 Гражданского кодекса РФ;

1.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ООО МНПО «Здоровье нации» с критикой деятельности медучреждения или его сотрудников либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, составляющих медицинскую тайну, без согласия заявителя. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. Устные обращения (в том числе принятые по телефону), письменные обращения (в том числе в электронном виде) регистрируются

руководителем, заместителем руководителя медицинской организации в Журнале обращений граждан медицинской организации. Все поля Журнала обязательны для заполнения.

2. Организация личного приема граждан, порядок рассмотрения устных обращений.

2.1 Личный прием граждан в ООО МНПО «Здоровье нации» проводится в целях реализации качественного и своевременного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб (далее - обращение).

2.2 Прием граждан в ООО МНПО «Здоровье нации» ведут по графику утвержденному приложением №3 к данному Приказу.

2.3 Должностные лица, осуществляющие прием граждан, обязаны объективно разбираться по существу обращения, принимать все необходимые меры для оперативного и полного разрешения поставленных вопросов, корректно и внимательно относиться к гражданам, обратившимся на личный прием.

2.4 Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения ООО МНПО «Здоровье нации».

2.5 При положительном решении вопроса должны быть приняты конкретные меры по его реализации, даны соответствующие поручения.

2.6 В случае отрицательного решения вопроса заявителю в обязательном порядке должны быть разъяснены причины отказа со ссылкой на действующие нормативные правовые акты. При необходимости, а также по требованию заявителя ему должен быть разъяснен порядок дальнейших действий по обжалованию принятого решения. Прием проводится в порядке живой очереди. График приема доводится до сведения граждан путем размещения информации на сайте организации и на информационном стенде.

2.6. Вне утвержденного графика приема по вопросам, не требующим отлагательства, устные обращения граждан рассматриваются заместителем главного врача по медицинской части в пределах должностной компетенции

2.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.8 Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема.

2.9 На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки и в порядке, установленным для письменных обращений настоящим Положением.

