

**ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ОБЛАСТНОЙ ПЕРИНАТАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»**

П Р И К А З

17.09.2024 № 221

г. Курск

**Об утверждении
Порядка рассмотрения
обращений граждан в ОБУЗ
«ОПЦ», Порядка работы
Телефона доверия по вопросам
оказания медицинской
помощи в ОБУЗ «ОПЦ» и
Досудебного (внесудебного)
порядка обжалования
решений, действий
(бездействия) должностных
лиц и сотрудников ОБУЗ
«ОПЦ»**

Руководствуясь требованиями закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в *ОБУЗ «ОПЦ»* (далее Порядок) (Приложение 1);

1.2. Порядок работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в *ОБУЗ «ОПЦ»* (далее Порядок работы Телефона доверия) (Приложение 2);

1.3. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников *ОБУЗ «ОПЦ»* (далее Досудебный порядок) (Приложение 3);

1.4. Форму журнала регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию (Приложение 4);

1.5. Форму журнала регистрации обращений граждан, поступивших на Телефон доверия медицинской организации (Приложение 5);

1.6. Форму журнала личного приема руководителя, заместителей руководителя медицинской организации (далее Форма журнала) (Приложение 6);

1.7. Порядок ведения журналов личного приема руководителя, заместителей руководителя медицинской организации (Приложение 7);

1.8. График личного приема граждан руководителем, заместителями руководителя медицинской организации (Приложение 8);

1.9. Форму анализа работы с обращениями граждан в медицинской организации (далее Форма анализа) (Приложение 9).

2. Назначить с 10.01.2022г.:

2.1. Ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в медицинской организации, включая организацию работы Телефона доверия, организацию личного приёма руководителя, заместителей руководителя медицинской организации, заместителя главного врача по ОМР Духова С.В. (далее Ответственное лицо);

2.2. Уполномоченным лицом за регистрацию обращений граждан и ведение базы данных обращений граждан, секретаря руководителя Рышкову Е.В.;

2.3. Уполномоченным лицом, обеспечивающим непосредственную работу Телефона доверия, а также регистрацию обращений граждан, поступивших на Телефон доверия, *медицинского психолога Глушкову В.П.*

3. Ответственному лицу Духову С.В. организовать:

3.1. Информирование граждан:

- о порядке рассмотрения обращений в *ОБУЗ «ОПЦ»* в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;

- о порядке работы Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы Телефона доверия;

- о порядке обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников *ОБУЗ «ОПЦ»* в соответствии с Досудебным порядком;

3.2. Работу с обращениями граждан в *ОБУЗ «ОПЦ»* в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;

3.3. Ведение журналов личного приёма руководителя, заместителей руководителя медицинской организации в соответствии с утверждёнными Формой журнала и Порядком ведения журналов личного приема руководителя, заместителей руководителя медицинской организации;

3.4. Работу Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы Телефона доверия;

3.5. Размещение на официальном сайте и на информационных стендах медицинской организации:

- информации о месте приёма граждан, а также об установленных для приёма днях и часах;

- графика личного приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями;

3.6. В соответствии с законодательством обеспечение возможности заявителю знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;

3.7. Проведение ежегодного анализа работы с обращениями граждан в соответствии с утверждённой Формой анализа.

4. Председателю врачебной комиссии *Макухе Д.В.* обеспечить в установленном порядке рассмотрение обращений граждан (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в медицинской организации, на заседаниях врачебной комиссии с отражением соответствующей информации в представляемом руководителю медицинской организации

ежеквартально, а также по итогам года письменном отчёте о работе врачебной комиссии и ее подкомиссий.

5. Уполномоченному лицу за регистрацию обращений граждан и ведение базы данных обращений граждан *секретарю руководителя Рышковой Е.В.* обеспечить ведение делопроизводства по обращениям граждан в соответствии с требованиями утверждённого Порядка.

6. Уполномоченному лицу, обеспечивающему непосредственную работу Телефона доверия, *медицинскому психологу Глушковой В.П.* обеспечить работу Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы Телефона доверия.

7. Приказ ОБУЗ «ОПЦ» от 10.01.2022г. №11 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «ОПЦ», Порядка работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ОБУЗ «ОПЦ» и Досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ОБУЗ «ОПЦ» считать утратившим силу.

8. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

М.Н. Антюхина