

Общество с ограниченной ответственностью
«Стоматологический центр «ИНТЕРСТОМ»
г. Сыктывкар, ул. Ленина д. 89

П Р И К А З

от 23.09.2019 года

№ 70/1 - ОД

«О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в ООО «Стоматологический центр «Интерстом»

В соответствии с Законом Российской Федерации от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан, об организации и порядке проведения служебных расследований по жалобам граждан и предписаниям контролирурующих организаций» (приложение 1 к настоящему приказу);

2. Утвердить форму «Учетной карточки приема граждан» (приложение № 2 к настоящему приказу);

3. Утвердить график приема граждан (Приложение № 3 к настоящему приказу);

4. Возложить персональную ответственность по ведению делопроизводства по обращениям граждан в соответствии с требованиями настоящего Приказа на администратора Тышкул О.В. (в случае отсутствия – на лицо, исполняющего его обязанности);

5. Возложить персональную ответственность за соблюдение и надлежащее исполнение требований Закона Российской Федерации от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на должностных лиц, согласно Приложения № 1 к настоящему приказу;

6. Назначить ответственным лицом за своевременность, полноту и качество рассмотрения обращений (жалоб) граждан (пациентов) относительно качества и организации оказания медицинской помощи, в том числе случаев взимания медицинскими работниками учреждения денежных средств с граждан (пациентов) за медицинские услуги, наполняемость официального сайта организации, содержащих сведения по обращениям граждан – главного врача Коковину Ирину Александровну, в ее отсутствие – лицо, исполняющее ее обязанности;

7. Назначить ответственным лицом за своевременность, полноту и качество рассмотрения обращений (жалоб) работников организации относительно трудовых отношений – менеджера по управлению персоналом Антонюк А.С.;

8. Назначить ответственным лицом главную медицинскую сестру Коковину Г.Н.:
- за своевременность, полноту и качество рассмотрения обращений (жалоб) граждан (пациентов) относительно выполнения своих должностных обязанностей средним и младшим медицинским персоналом;

- за контроль за надлежащим оформлением информационных стендов (полнота, достоверность, обновление и т.д.), находящихся в помещениях организации, касающихся обращений граждан;

- за наполняемость официального сайта организации информацией, содержащей сведения по обращениям граждан.

Периодичность проведения проверки наличия достоверной и полной информации на информационных стендах, официальном сайте организации и обновление – не реже чем 1 раз в месяц и при необходимости.

9. Начальнику хозяйственного отдела – Перминову В.Н., обеспечить изготовление информационных стендов и бланков учетной карточки приема граждан согласно требованиям настоящего приказа – срок до 01 ноября 2019 года;

10. Менеджеру по управлению персоналом Антонюк А.С. ознакомить с настоящим приказом и приложениями к нему под роспись всех заинтересованных лиц;

11. Контроль за надлежащим исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ООО «СЦ «Интерстом»

И.А. Степанова

С приказом ознакомлены:

И.А. Коковкина

Г.Н. Коковина

А.С. Антонюк

В.Н. Перминов

О.В. Тышкул

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений граждан, об организации и порядке проведения служебных расследований по жалобам граждан и предписаниям контролирующих организаций

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказа Министерства здравоохранения Республики Коми от 25 сентября 2007 г. № 9/173 «О введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждениях здравоохранения Республики Коми» и определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ООО «СЦ «Интерстом»;

1.2. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие:

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

В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов как автора обращения, так и других граждан или интересов всего общества.

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на работника организации согласно приказа директора ООО «СЦ «Интерстом».

1.4. Условия настоящего Положения, противоречащие законодательству РФ о порядке рассмотрения обращений граждан применению не подлежат.

1.5. Лица, указанные в настоящем Положении, за разглашение врачебной тайны, персональных данных работников, пациентов и заявителей несут дисциплинарную, административную или уголовную в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством.

1.6. Согласно условиям настоящего Положения ответственные лица несут полную и персональную ответственность за надлежащую организацию, своевременность и качество рассмотрения заявлений, жалоб и предложений граждан, а также проводимого служебного расследования, надлежащее и достоверное оформления документации.

II. ПРИЕМ, УЧЕТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Все поступившие в ООО «СЦ «Интерстом» обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации лицом, ответственным за ведение делопроизводства.

Письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления (устные обращения - в день их поступления) в журнале учета обращений граждан (приложение № 1 к настоящему Положению) или ПЭВМ.

Устное обращение оформляется на специальном бланке «Бланке регистрации устного обращения» и в день его поступления передается лицом, принявшим обращение, лицу,

ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан для регистрации в «Журнале учета предложений, заявлений и жалоб граждан».

При поступлении обращения (заявления, жалобы) в нерабочий, праздничный день они должны быть оформлены в соответствии с условиями настоящего Положения и лицом, принявшим обращение, должно быть передано в первый же рабочий день лицу, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан для регистрации в «Журнале учета предложений, заявлений и жалоб граждан».

2.2. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество, почтовый адрес (по которому должен быть направлен ответ) заявителя (гражданина), излагается суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись заявителя (гражданина) и дата. Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат, если иное не предусмотрено настоящим Положением и законодательством РФ.

2.3. Обращения, содержащие сообщения о готовящихся или совершенных противоправных деяниях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие государственные органы.

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

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

2.6. 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.

В случае отсутствия в конверте письма или документов, указанных в письме в качестве приложения – составляется соответствующий акт об отсутствии вложений в конверт.

2.7. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".

Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа или на свободном месте лицевой стороны первого листа.

2.8. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, проставляется также штамп «Получено без приложения» или делается отметка об их частичном отсутствии или составляется акт.

2.9. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направляемые разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.). Перед регистрацией письма проверяется наличие обращений от данного автора за текущий год.

2.10. 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.

При поступлении повторного письма проводится анализ причин, побудивших автора повторно обратиться в ООО «СЦ «Интерстом».

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.

2.11. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельное дело и регистрируется отдельно.

2.12. 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 в соответствии с требованиями ведения делопроизводства.

2.13. С момента регистрации обращения (заявления, жалобы) в «Журнале учета предложений, заявлений и жалоб граждан» они передаются главному врачу ООО «СЦ «Интерстом» или лицу его замещающего для организации проведения служебного расследования и/или подготовки ответа заявителям (гражданам, обратившимся в организацию с заявлением, жалобой, предложением).

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

III. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью руководителей или по их письменному поручению - других должностных лиц ООО «СЦ «Интерстом».

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 организации; 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, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

3.9. В случае необходимости обращения граждан рассматриваются с выездом на место с составлением соответствующего акта.

3.10. 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, должно быть указано полное и правильное наименование организации, реквизиты нормативного акта.

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

3.12. Ответы по обращениям подписывает руководитель организации или лицо его замещающее. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

3.13. В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступившие через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица или в отдельных случаях - каждому из подписавших обращение).

3.14. Отправление ответов без регистрации не допускается.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

4.1. Прием граждан проводится директором ООО «СЦ «Интерстом», главным врачом и руководителями структурных подразделений ООО «СЦ «Интерстом» 1 раз в неделю (два часа).

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются согласно приложения № 3 к Приказу и доводятся до сведения граждан через информационные стенды, расположенные в холле организации. График приема граждан также в обязательном порядке вывешивается на двери служебного кабинета лица, осуществляющего прием граждан по личным вопросам.

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.

4.3. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может проводиться предварительная запись на прием.

4.4. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заводится карточка учета посетителей (приложение № 2 к приказу). Материалы устных обращений и результатов приема вводятся в базу ПЭВМ.

4.5. 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.

4.6. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, определенном настоящим приказом.

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

4.8. 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.

V. СЛУЖЕБНЫЕ РАССЛЕДОВАНИЯ (ПРОВЕРКИ)

5. В случае необходимости для рассмотрения обращений (заявлений, жалоб и т.д.) проводится служебное расследование в следующем порядке:

5.1. Готовится проект приказа по ООО «СЦ «Интерстом» о создании комиссии для проведения служебного расследования с установлением срока исполнения. Состав комиссии возглавляет председатель, назначаемый директором Общества. Членами комиссии могут назначаться врачи, старшая медицинская сестра, главная медицинская сестра. Состав комиссии должен быть не менее трех человек. В состав комиссии не должны входить лица, прямо или косвенно заинтересованные в исходе дела.

5.2. При проведении служебного расследования комиссия в обязательном порядке обязана затребовать в письменном виде объяснения от всех лиц, в отношении которых проводится проверка или устанавливаются факты, изложенные в обращении. В случае необходимости выяснения обстоятельств дела на заседание комиссии в обязательном порядке должны приглашаться лица, в отношении которых проводится проверка или устанавливаются факты.

5.3. В случае необходимости, ответственные за проведение служебного расследования лица (комиссия) могут привлечь к участию в служебном расследовании специалистов и иных лиц прямо или косвенно не заинтересованных в исходе дела, но могущих поспособствовать в проведении служебного расследования и правильного установления обстоятельств дела. О привлечении к участию в деле (расследовании) специалистов и иных лиц делается отметка в акте служебного расследования.

5.4. При деонтологических обращениях (заявлениях, жалобах) может проводиться встреча членов комиссии с заявителем, при необходимости с участием медицинского персонала имеющих отношение к обращениям (заявлениям, жалобам).

5.5. По результатам служебного расследования комиссией готовятся:

5.5.1. Акт служебного расследования с указанием даты расследования, обстоятельств дела, объема исследованных материалов, документов, свидетельских показаний, мотивированными выводами (заключением) и предложениями комиссии и других лиц, принимавших участие в служебном расследовании. Акт служебного расследования подписывается председателем и членами комиссии, а также специалистами и иными лицами (прямо или косвенно не заинтересованных в исходе дела) принимавшими участие в служебном расследовании. Акт служебного расследования должен быть согласован с заместителем главного врача по медицинской части и далее предоставляется на утверждение руководителю организации.

5.5.2. Ответ заявителю за подписью руководителя организации;

5.5.3. При проведении служебного расследования и в случае выявления виновных лиц комиссией готовится проект приказа по организации о принятии мер дисциплинарного воздействия к виновным лицам и проведение организационных мероприятий, направленных на предупреждение подобных нарушений в будущем.

5.6. При несогласии руководителя Общества или лица его замещающего с выводами комиссии приказом для проведения служебного расследования (проверки) назначается комиссия в другом составе к участию, в котором могут быть привлечены специалисты для консультации из других ЛПУ.

VI. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И КОНТРОЛЬ ЗА СРОКАМИ ИХ ИСПОЛНЕНИЯ

6.1. Письменное обращение, поступившее в ООО «СЦ «Интерстом» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через иные органы или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

6.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен руководителем, 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.

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

Контроль за своевременным рассмотрением обращения и предоставления ответа заявителю возлагается на лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

Датой снятия с контроля является дата отправки ответа заявителю, в контролирующей орган или списания «в дело» обращения-запроса.

Решение о снятии обращения с контроля принимает » или другое должностное лицо учреждения, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан.

В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «в дело», указывает результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано и т.д.), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

Ответы на обращения-запросы, полученные через вышестоящие организации или иные органы, направляются к указанному в поручении сроку или в течение 15 дней.

6.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению учреждения, пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

6.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется сотрудником, на которого возложено ведение делопроизводства, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

VII. АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Обращения граждан систематически анализируются должностным лицом, на которого возложено ведение делопроизводства по обращениям, по следующим направлениям:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество обоснованных жалоб, какие меры приняты по устранению нарушений;
- выявление причин повторных письменных и устных обращений граждан;
- административно-территориальная принадлежность авторов обращений;
- поступление обращений через федеральные и республиканские органы государственной власти;
- полнота и своевременность рассмотрения обращений граждан.

На основе изучения поступивших обращений ежеквартально и по итогам года оформляются информационно-аналитические справки (приложения № 2 и № 3 к настоящему Положению) и представляются руководителю Общества.

7.2. Состояние работы с обращениями граждан в ООО «СЦ «Интерстом» проверяется при инспектировании, а также путем целевых проверок. Результаты проверок отражаются в актах или справках.

VIII. ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

8.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для централизованного формирования дел.

Формирование и хранение дел у исполнителя не производится.

8.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения и неправильно оформленные документы в дело не подшиваются.

8.3. Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

8.4. Срок хранения обращений граждан и материалов по ним составляет 5 лет.

Приложение № 1 к Положению «О порядке рассмотрения обращений граждан, об организации и порядке проведения служебных расследований по жалобам граждан и предписаниям контролирующих организаций» утвержденного Приказом директора ООО «СЦ «Интерстом» № 70/1-ОД от 23.09.2019 года
«О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в ООО «СЦ «Интерстом»

ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ

**ЖУРНАЛ № _____
РЕГИСТРАЦИИ ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ**

Начат " __ " _____ 20__ г.
Окончен " __ " _____ 20__ г.
На _____ листах

Дело № _____

(срок хранения)

№ дела, дата регистрации	Ф.И.О., адрес Заявителя, телефон, (льготы)	Кол-во листов (перечислить приложения)	Через какие выше-стоящие организации поступило	Вид обращения и его краткое содержание (повторное с буквой "П")	Кому передано на исполнение, дата, срок исполнения Текст поручения	№ и дата исходящего документа, результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано)	Местонахождение обращения (№ дела, кол-во листов)
1	2	3	4	5	6	7	

Примечания:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен мастичной печатью и заверен ответственным лицом, отвечающим за работу с обращениями граждан.

2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений руководителю организации, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

Приложение № 2
к Положению «О порядке рассмотрения обращений граждан,
об организации и порядке проведения
служебных расследований по жалобам граждан и предписаниям контролирующих организаций»
утвержденного Приказом директора ООО «СЦ «Интерстом» № 70/1-ОД от 23.09.2019 года
«О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан
в ООО «СЦ «Интерстом»»

СПРАВКА

о работе с обращениями граждан, поступившими в ООО «Стоматологический центр «Интерстом» с _____ г.

		письменные обращения	устные обращения	ИТОГО
Всего				
Из них поступило	через вышестоящие органы			
	от автора			
Из них принято	руководителем			
	заместителями			
Повторные обращения				
Коллективные обращения				
Рассмотрено с нарушениями сроков				
Результаты рассмотрения	удовлетворено			
	разъяснено			
	отказано			
	направ- лено на рассмо- трение	работникам организации в другие организации		
взято на дополнительный контроль				
Рассмотрено с выездом на место				

Характер обращений	всего	повторных	Откуда поступило (город, район, учреждение)	Категория заявителей, место работы, льготы	Сроки рассмотрения			Результат рассмотрения			
					Ответ дан сразу	До 15 дней	1 месяц	удовлетворено	разъяснено	отказано	поставлено на дополнительный контроль
Взимание денежных средств за медицинскую помощь по ПГГ											
Отказ в оказании медицинской помощи											
Обеспечение лекарствами и изделиями медицинского назначения											
Режим, организация работы ООО «СЦ «Интерстом»											
Качество оказания медицинской помощи в организации											

Приложение № 3 к Положению «О порядке рассмотрения обращений граждан, об организации и порядке проведения служебных расследований по жалобам граждан и предписаниям контролирующих организаций» утвержденного Приказом директора ООО «СЦ «Интерстом» № 70/1-ОД от 23.09.2019 года «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в ООО «СЦ «Интерстом»

**ПЕРЕЧЕНЬ
вопросов, подлежащих освещению в аналитическом
Отчете «о работе по рассмотрению обращений
и организации приема граждан»**

1. Организация работы по рассмотрению обращений и приему граждан в организации.
 2. Изучение причин повторных письменных и устных обращений граждан, их количество. Количество обоснованных жалоб. Меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы и повторные обращения.
 3. Организация личного приема граждан.
 4. Проверка состояния работы с обращениями граждан. Наиболее характерные недостатки, выявленные в ходе проверки, мероприятия по их устранению.
 5. Рассмотрение вопросов о работе с обращениями и по организации личного приема граждан на оперативных совещаниях у руководителя организации.
 6. Личное участие руководящего состава в рассмотрении и разрешении обращений и приеме граждан.
- Обращения граждан, содержащие предложения, направленные на совершенствование действующего законодательства, систематически обобщаются. По наиболее актуальным и остро стоящим проблемам информация может оперативно представляться в Министерство здравоохранения Республики Коми.

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____

Дата приема ____ / ____ / 20__ г.

Прием вел: _____

Ф.И.О. автора _____

Адрес автора _____

Место работы _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____ Пол: _____

Краткое содержание беседы _____

Резолюция:

Срок исполнения: _____ / _____ / 20__ г.

Результаты приема:

**ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН
по личным вопросам**

№ п/п	ПРИЕМ ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ		
	Ф.И.О., должность	Номер кабинета	день недели и время приема
1.	Директор Степанова Ирина Анатольевна	Кабинет директора	Среда, 14.00 – 16.00
2.	Главный врач Коковкина Ирина Александровна	Кабинет главного врача	Вторник, 17.00 – 19.00
3.	Менеджер по управлению персоналом Антонюк Анастасия Сергеевна	Кабинет отдела кадров	Понедельник 14.00 – 15.00
4.	Главная медицинская сестра Коковина Галина Николаевна	Кабинет главной медицинской сестры	Четверг, 13.00 – 15.00

Примечание:

- Кроме общего стенда график личного приема конкретного должностного лица должен быть вывешен на двери рабочего кабинета.
- Информационный стенд по личному приему граждан:
 - Вывешивается на доступном для просмотра месте, на первом этаже, возле регистратуры.
 - Информация должна быть представлена в удобной для восприятия форме (оформляется ярко, эстетично, буквы в названии размером не менее 4 - 5 см, в тексте - не менее 2-х см).
 - Размер стенда по личному приему: ширина - 80 см, высота - 70 см.