

**Департамент здравоохранения Воронежской области**  
**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**  
**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**«ВОРОНЕЖСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 6»**

**П Р И К А З**

от 23.01.2019

№ 59

г. Воронеж

О порядке рассмотрения  
обращений граждан

В соответствии с законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Установить порядок рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «ВСП № 6» (приложение № 1).

2. Утвердить формы:

- журнала регистрации обращений (приложение № 2),
- номенклатуры дел (приложение № 3),
- карточки личного приема граждан (приложение № 4),
- листа встречи с заявителем (при рассмотрении обращения) (приложение № 5),
- протокола заседания (врачебной) комиссии БУЗ ВО «ВСП № 6» (приложение № 6),
- образец исходящего письма БУЗ ВО «ВСП № 6» на обращения граждан (приложение № 7),
- графика приема граждан по личным вопросам в БУЗ ВО «ВСП № 6» (приложение № 8).

3. Заместителям главного врача, главному бухгалтеру, начальникам отделов, заведующим отделениями, главной медицинской сестре обеспечить:

- своевременное предоставление полной, всесторонней и объективной информации, необходимой для принятия решений по обращениям граждан,
- проведение встреч с заявителями по вопросам, поставленным в обращениях, в части их касающейся (с оформлением карточек личного приема граждан и листов встреч с заявителями (при рассмотрении обращений)).

4. Юрисконсульту Малиновскому А.Г. обеспечить правовое сопровождение работы с обращениями граждан.

5. Врачу-методисту (Тесленко Е.Н.):

5.1. обеспечить проведение ежемесячного анализа обращений граждан, с изложением причин и условий возникновения обращений негативного

содержания, обоснованием превентивных мер организационно-методического, лечебно-профилактического и дисциплинарного характера;

5.2. Размещать актуальную информацию на стенде об организации работы с обращениями.

6. Начальнику отдела АСУ Морозову А.И. организовать работу с ПО локальным АРМ и открытой частью ССТУ.РФ.

7. Секретарю (Ситниковой Н.П.) обеспечить прием, регистрацию, учет и контроль за движением обращений, ведение журналов регистрации обращений, карточек личного приема граждан, листов встреч с заявителями (при рассмотрении обращения), номенклатуры дел, своевременный ввод данных по обращениям на портале ССТУ.РФ.

8. Личную ответственность за исполнение обращений в установленный срок возложить на руководителей подразделений и заместителей, обозначенных в пункте 3 настоящего приказа.

9. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Савенок Е. Н.

Главный врач



Л. Я. Гончарова