

Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Зональная центральная районная больница»

Приказ № 10 -А

22 января 2024 года.

О Порядке работы с обращениями граждан
в КГБУЗ «Зональная ЦРБ».

В целях совершенствования работы по контролю качества медицинской помощи, оказываемой пациентам района, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2016г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

Приказываю:

1. Утвердить:

1) Порядок рассмотрения обращений граждан (Приложение № 1);

2) График приема граждан должностными лицами КГБУЗ «Зональная ЦРБ»
(приложение № 2);

3) Карточка личного приема граждан (Приложение №4);

4) Журнал регистрации обращений граждан (Приложение № 4);

5) Форма отчета по обращениям граждан (Приложение № 5).

2. Назначить лицом, ответственным за:

2.1. первичное рассмотрение обращений и дальнейшее их перераспределение

– заместителя главного врача по поликлинической работе КГБУЗ «Зональная ЦРБ» Рыкову Л.А.

Контактные телефоны: 8385(30) 22674, 89619939692.

Часы приёма: понедельник с 14-00 до 16-00.

2.2. регистрацию и почтовую отправку обращений – секретаря Крылову Н.А.

2.3. Назначить ответственной за соблюдение установленного действующим законодательством порядка рассмотрения обращений граждан и своевременную дачу ответов - Щегловскую Галину Николаевну-юрисконсульта КГБУЗ «Зональная ЦРБ»,

Контактные телефоны: 83853021163, 89059285584.

Часы приёма: ежедневно

3. Назначить лицом, ответственным за анализ работы по обращениям граждан, с составлением ежеквартального отчета по анализу обращений граждан, за предоставление информации в аналитическую систему «БАРС. Web-свод»- заместителя главного врача по поликлинической работе Рыкову Л.А.

4. Назначить лицом, ответственным за работу с обращениями граждан поступающими на портал обратной связи (ПОС) и региональную информационную систему МИС-22 юриста КГБУЗ «Зональная ЦРБ» Щегловскую Г.Н.

Контактные телефоны: 83853021163, 89640842343.

Часы приёма: ежедневно

5. Ознакомить с приказом заинтересованных лиц.

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

и.о. главного врача
КГБУЗ «Зональная ЦРБ»



Т.В.Сафонова

График приема граждан уполномоченными лицами КГБУЗ «Зональная ЦРБ».

1. Рассмотрение вопросов связанных с качеством оказания медицинской помощи, административно-хозяйственной деятельностью, этикой и деонтологией медицинского персонала, стационарным лечением-
и.о.главного врача Т.В. Сафонова

Часы приема: четверг: с 14.00 до 15.42 ч, здание поликлиники, каб. № 23-а,
контактный телефон 83853022187

2. Первичное рассмотрение обращений граждан -заместитель главного
врача по поликлинической работе КГБУЗ «Зональная ЦРБ » Рыкова
Лариса Александровна .

Контактные телефоны: 83853022674, 89619939692

Часы приёма: понедельник с 14-00 до 16-00, поликлиника, каб № 20.

3. Рассмотрение обращений, связанных с качеством оказания медицинской помощи, стационарным лечением, административно-хозяйственной деятельностью, этикой и деонтологией медицинского персонала —
Сафонов Андрей Дмитриевич – заместитель главного врача по ОМР,

Контактные телефоны: 83853022387.

Часы приёма: вторник 14-00 до 16-00, стационар.

4. Рассмотрение обращений, связанных с лекарственным обеспечением, доступностью амбулаторной помощи, доступностью лечебно –
диагностических процедур - заместитель главного врача по поликлинической
работе КГБУЗ «Зональная ЦРБ » Рыкова Лариса Александровна .

Контактные телефоны: 83853022674, 89619939692

Часы приёма: понедельник с 14-00 до 16-00, поликлиника, каб № 20

- 2.5. Рассмотрение обращений, связанных с МСЭ, ВМП, санаторно-курортному
лечению - заместитель главного врача по поликлинической работе КГБУЗ
«Зональная ЦРБ » Рыкова Лариса Александровна .

Контактные телефоны: 83853022674, 89619939692

Часы приёма: понедельник с 14-00 до 16-00, поликлиника, каб № 20.

Карточка личного приема граждан

№ _____ " _____ " _____ 20 ____ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество
гражданина: _____

Место работы гражданина, должность: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием: _____

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за
исполнение поручения: _____

Отметка о результате приёма: _____

Примечание: _____

Подпись ведущего прием, дата: _____

Журнал регистрации обращений граждан

№ п\п	ФИО и адрес заявителя	Вид и суть обращения	Исполнитель	Повторность обращения	Сведения об осуществлении и контроле	Результат рассмотрения	Результат рассмотрения	Исходящий номер ответа	Примечание\Обоснованность жалобы
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

