

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ
«Тальменская ЦРБ»

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращения граждан в КГБУЗ «Тальменская ЦРБ» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2016г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином РФ (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками КГБУЗ «Тальменская ЦРБ».

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в организацию.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины: «обращения гражданина» (далее – обращение) – направленное в КГБУЗ «Тальменская ЦРБ» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

«предложение» - рекомендации гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов КГБУЗ «Тальменская ЦРБ», развитию и улучшению деятельности учреждения.

«заявление» - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе КГБУЗ «Тальменская ЦРБ» и его сотрудников;

«жалоба» - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

«сотрудник» - лицо, работающее в КГБУЗ «Тальменская ЦРБ», постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции КГБУЗ «Тальменская ЦРБ», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является: письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с

учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существу, данных ему ответов и разъяснений;

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на сайте КГБУЗ «Тальменская ЦРБ» в сети Интернет, на информационных стендах.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в КГБУЗ «Тальменская ЦРБ», в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п. осуществляется секретарем приемной главного врача по теле. 8 (38591) 2 71 79.

Справочная информация: контактные телефоны ответственных сотрудников КГБУЗ «Тальменская ЦРБ», почтовые адреса, адрес сайта, адрес электронной почты, месторасположение структурных подразделений, графике приема граждан предоставляется секретарем главного врача по тел: 8(38591) 2 71 79 и размещена на сайте КГБУЗ «Тальменская ЦРБ» в сети Интернет.

2.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом КГБУЗ «Тальменская ЦРБ», его заместителей;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

2.3. Порядок направления письменных обращений граждан.

Все письменные обращения с доставкой по почте направляются по почтовому адресу на имя главного врача КГБУЗ «Тальменская ЦРБ» 658030, Алтайский край, Тальменский район, р.п.Тальменка, ул.Кирова, 68

Также обращение может быть направлено по адресу электронной почты на имя главного врача: crb6501@mail.ru.

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю в приемной главного врача.

График работы главного врача КГБУЗ «Тальменская ЦРБ»: еженедельно по вторникам с 14.00 до 16.00 осуществляется прием граждан по личным вопросам.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8 (38591) 2 71 79.

График работы лиц, определенных для работы с гражданами по обращениям указан в Приложении № 1 данного Положения.

2.4. Требования к документам, предоставляемым гражданином.

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество главного врача, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.5. Устные обращения граждан.

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество, место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом или его заместителями.

2.6. График приема граждан размещается на информационных стендах организации, а также на сайте в сети интернет.

2.7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в КГБУЗ «Тальменская ЦРБ».

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются секретарем в приемной главного врача.

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные в КГБУЗ «Тальменская ЦРБ» органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленными контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В случае выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КГБУЗ «Тальменская ЦРБ», направляются с сопроводительным письмом за подписью главного врача организации в течении 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале или карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию КГБУЗ «Тальменская ЦРБ», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись.

2.8. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотреблением правом);

г) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в гос.орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в КГБУЗ «Тальменская ЦРБ» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, (исполнитель вправе предложить главному врачу принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в КГБУЗ «Тальменская ЦРБ». С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Главный врач, в случае согласия с предложением исполнителя, подписывает письмо в адрес гражданина);

е) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему

обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

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

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в гос. орган по его компетенции.

3. Административные процедуры

3.1. работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- работа с обращениями, поступившими по телефонам КГБУЗ «Тальменская ЦРБ»;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

Регистрация письменных обращений граждан.

3.2. Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через сайт КГБУЗ «Тальменская ЦРБ» в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации секретарем приемной главного врача.

3.3. Регистрация письменных обращений производится в журнале учета предложений, заявлений и жалоб КГБУЗ «Тальменская ЦРБ» Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.4. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале учета предложений, заявлений и жалоб делается соответствующая отметка.

3.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале учета предложений, заявлений и жалоб делается запись «Анонимное».

3.6. Все обращения, поступившие в КГБУЗ «Тальменская ЦРБ», за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.7. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу КГБУЗ «Тальменская ЦРБ».

3.8. Главный врач в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии)
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.9. В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено секретарю главного врача со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи главному врачу (исполняющему обязанности главного врача)

Аналогичным образом оформляется служебная записка необходимости привлечения соисполнителей поручения. Возможен вариант устного решения вопроса.

3.10. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений. В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.13. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения. При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

3.14. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции. Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу КГБУЗ «Тальменская ЦРБ».

3.15. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача (лица, его замещающего) исполнители.

3.16. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается главным врачом КГБУЗ «Тальменская ЦРБ». Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

3.17. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору

обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством. Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации. Такой ответ гражданину подписывается главным врачом с разъяснением причин отказа.

3.18. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь главного врача проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в КГБУЗ «Тальменская ЦРБ» из федеральных или краевых органов исполнительной власти соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти, откуда поступило обращение.

3.19. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

Организация личного приема граждан

3.20. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом КГБУЗ «Тальменская ЦРБ», заместителями главного врача, в дни и часы, установленные в Приложении № 2 к настоящему Положению.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на сайте КГБУЗ «Тальменская ЦРБ», на информационных стендах учреждения.

3.21. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

3.22. В случае, если изложенные в устном обращении факты 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 журнал или личной карточке приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;

Журнал заполняется лицами, непосредственно осуществляющими личный прием граждан.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение

по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

Анализ обращений граждан

3.23. Лицо, ответственное за работу в учреждении по обращениям граждан (заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности) обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных), на которые были даны ответы, а также своевременность данных ответов и принятых мер.

4. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции.

4.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в КГБУЗ «Тальменская ЦРБ» осуществляет заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности)

4.2. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.3. Секретарь приемной главного врача сообщает сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие 5 дней.

4.4. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений,

предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**СВЕДЕНИЯ о КГБУЗ «Тальменская ЦРБ»
для информирования граждан**

1. Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тальменская центральная районная больница»
2. Почтовый индекс: 658030, Алтайский край, Тальменский район, р.п. Тальменка, ул. Кирова, 68 .
3. Телефоны для справок по личному приему граждан: 8(38591) 2 71 79
4. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: crb6501@mail.ru
5. Номер телефакса для приема обращений граждан: 8 (38591) 2 71 79
6. Информация о сотрудниках КГБУЗ «Тальменская ЦРБ» уполномоченных вести личный прием граждан.

Карташев В.Н. - главный врач КГБУЗ "Тальменская ЦРБ".

*время работы ежедневно с 8:00- 17:00, обед с 13:00 - 14:00
место приема: административный корпус, кабинет гл. врача
прием по личным вопросам – понедельник с 14:00-16:00, телефон: 2-71-79*

Кузьмина Г.Н. – заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности

*Время работы ежедневно с 8:00-16:00, обед 12:00-13:00
место приема: поликлиника каб. № 45
прием по личным вопросам – четверг 14:00-16:00, телефон: 2-17-72
контролирует работу врачей по вопросам: качества и безопасности медицинской помощи населению района;
выдачи и продления листков нетрудоспособности; оформления на инвалидность взрослого населения; выдачи медицинских свидетельств о смерти; оказания платных медицинских услуг.*

Кузьмин М.А. – заместитель главного врача по поликлинической работе.

*Время работы ежедневно с 8:00-16:00, обед 12:00-13:00
место приема: поликлиника каб. № 19
прием по личным вопросам – среда 14:00-16:00, телефон: 2-22-84
контролирует работу врачей при оказании медицинской помощи взрослому населению района по вопросам: функциональной диагностики, дневном стационаре, в отделении лабораторной диагностики амбулаторным пациентам;
выдачи направлений в медицинские учреждения края для оказания высокотехнологической медицинской помощи;
льготного лекарственного обеспечения;
диспансеризации и профилактических осмотров;
направления больных в краевые учреждения через удаленную регистратуру.
оказания платных медицинских услуг.*

Хорьякова Л.В. – заместитель главного врача по медицинскому обслуживанию населения.

Время работы ежедневно с 8:00-16:00, обед 12:00-13:00

место приема: : административный корпус, кабинет зам. гл. врача по медицинскому обслуживанию населения.

по личным вопросам – пятница 10:00-12:00, телефон: 2-13-90

контролирует работу: медицинских работников сельских амбулаторий, участковых больниц, ФАПов по вопросам организации медицинской помощи жителям сёл района; контроля качества и безопасности медицинской помощи сельскому населению района.

Коршакова Е.С. – заместитель главного врача по родовспоможению и детству.

Время работы ежедневно с 8:00-16:00, обед 12:00-13:00

место приема: детская консультация, каб №14

по личным вопросам – ежедневно 10:00-12:00, телефон: 2-75-68

контролирует работу: оказания медицинской помощи детскому населению района и беременным женщинам;

вопросы выдачи родовых сертификатов;

диспансеризации и профилактических осмотров детей;

оформления на инвалидность детского населения;

льготного лекарственного обеспечения;

направления детей в краевые учреждения через удаленную регистратуру

Матвеева О.В. - Заместитель главного врача по медицинской части

8 - 385(91)-2-22-87

время работы ежедневно с 8:00-16:00, обед 12:00-12:30

место приема: административный корпус, кабинет зам. гл. врача по медицинской части.

прием по личным вопросам – вторник 14:00-16:00

контролирует работу медицинского персонала:

приемного отделения, скорой медицинской помощи, отделения лучевой диагностики, УЗИ диагностики, лабораторной диагностики, физиоотделения;

качества и безопасности медицинской помощи стационарных больных в т.ч по вопросам госпитализации

курирует вопросы лекарственного обеспечения и питания стационарных отделений.

Осуществляет контроль за деятельностью круглосуточных стационаров и отделения скорой медицинской помощи.

**КОМПЕТЕНЦИЯ КГБУЗ «ТАЛЬМЕНСКАЯ ЦРБ»
ДЛЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

- Вопросы прикрепления граждан для оказания первичной медпомощи;
- Вопросы по списку лиц, имеющих право на меры социальной поддержки (льготное лекарственное обеспечение, зубопротезирование) ;
 - Лекарственное обеспечение, в том числе льготное ;
 - Зубопротезирование льготной категории граждан;
 - Качество диспансеризации граждан;
 - Выбор ЛПУ, врача по программе государственных гарантий в системе ОМС;
 - Отказ в медицинской помощи по программе гос. гарантий в системе ОМС;
 - Взимание денежных средств при оказании медицинской помощи по программе государственных гарантий в рамках системы ОМС;
 - Организация работы ЛПУ;
 - Санитарно-гигиеническое состояние ЛПУ ;
 - Этика и деонтология медицинских работников;
 - Качество оказания медицинской помощи;
 - Организация работы ;
 - Иные вопросы, касающиеся обеспечения прав граждан.

КГБУЗ «Тальменская ЦРБ»

ПРИКАЗ №

р.п.Тальменка

« »

2019г

**Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан
в КГБУЗ «Тальменская ЦРБ»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2016г № 59-ФЗ «О
порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Приказываю:

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию по работе с обращениями граждан в КГБУЗ «Тальменская ЦРБ»](#) (далее - [Инструкция](#)).
2. Руководителям структурных подразделений обеспечить изучение работниками [Инструкции](#), а также выполнение ее требований в практической работе.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач
КГБУЗ «Тальменская ЦРБ»

В.Н.Карташев