

Министерство здравоохранения Курской области
Областное бюджетное учреждение здравоохранения
«Железногорская городская больница»
(ОБУЗ «ЖГБ»)

ПРИКАЗ

№ 202

12.11.2024

**Об организации работы
с обращениями граждан**

В соответствии с конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", приказом комитета здравоохранения Курской области от 26.12.2019 г. № 819 "Об организации личного приема граждан", в целях совершенствования работы с обращениями граждан, руководствуясь Уставом

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение об организации работы с обращениями граждан в ОБУЗ «ЖГБ» согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить форму «Журнала регистрации обращений и личного приема граждан в ОБУЗ «ЖГБ», согласно приложению № 2 к настоящему приказу.
3. Утвердить график личного приема граждан, согласно приложению № 3 к настоящему приказу.
4. Утвердить карточку личного приема граждан согласно приложению № 4 к настоящему приказу.
5. Утвердить форму ежеквартального отчета о результатах рассмотрения обращений граждан, согласно приложению № 5 к настоящему приказу.
6. Назначить ответственным лицом за ведение регистрации обращений граждан и за своевременность ответа заявителю - делопроизводителем, вменив в обязанности:
 - учет и хранение материалов по обращению граждан;
 - подготовка ежеквартального отчета о результатах рассмотрения обращений граждан.
7. Назначить ответственными лицами за осуществление личного приема граждан в учреждении в части своей компетенции:
 - заместителя главного врача по медицинской части – Шевченко Т.Н.;
 - заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической работе – Калугину Т.Н.;
 - заместителя главного врача по клинико-экспертной работе – Кудинову Е.П.;
 - заместителя главного врача по акушерству и гинекологии – Башук С.В.;
 - заместителя главного врача по детству Рубцову С.В.;
 - заместителя главного врача по медицинской части (по терапии) – Прокопчук Е.Н.;
 - заместителя главного врача по экономическим вопросам – Прудникову Е.Л.;
 - главного бухгалтера - Бессонову Е.В.;
 - главную медицинскую сестру – Данилову Л.Н.

8. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц главным врачом и должностными лицами, уполномоченными приказом на проведение личного приема граждан, устанавливаются согласно графику.

8. Назначить ответственным за размещение на официальном сайте (в сети Интернет) учреждения графика личного приема граждан и ежеквартального отчета о результатах рассмотрения обращений граждан (с соблюдением требований о защите охраняемой законом тайне) в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом - начальника информационного отдела.

9. Делопроизводителю – Жирновой Е.В. – ознакомить с настоящим приказом работников занимающих должности указанные в настоящем приказе.

10. Начальнику информационного отдела – Сычевскому С.В. – разместить настоящий приказ на официальном сайте (в сети Интернет) и информационных стендах структурных подразделений учреждения.

11. Приказ ОБУЗ «ЖГБ» от 14.09.2023 № 162 «Об организации работы с обращениями граждан» считать утратившим силу с момента подписания настоящего приказа.

12. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

13. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.

Главный врач

И.М. Руднев

Шевченко Т.С..

Калугина Т.Н.

Кудинова Е.П.

Башук С.В.

Рубцова С.В.

Прокопчук Е.Н.

Прудникова Е.Л.

Бессонова Е.В..

Данилова Л.Н.

Сычевский С.В.

12.11.24
13.11.24

20.11.24

20.11.24

13.11.24

15.11.24

12.11.24

12.11.24

12.11.24

12.11.24

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан в ОБУЗ «ЖГБ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее Закон), приказом комитета здравоохранения Курской области от 26.12.2019 г. № 819 "Об организации личного приема граждан".

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок работы с письменными, а также устными обращениями граждан, юридических лиц, должностных и других лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также организации приема граждан, должностных и других лиц в ОБУЗ «ЖГБ».

1.3. Организация работы по приему, учету, регистрации обращений граждан и передача их ответственным лицам для рассмотрения, осуществляется делопроизводителем.

1.4. Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения и начинается ежегодно с номера 1.

1.5. Ответственные лица несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное разрешение.

1.6. Рассмотрению и разрешению ответственными лицами в пределах компетенции подлежат письменные и устные обращения граждан.

1.7. Работа с обращениями граждан в ОБУЗ «ЖГБ» основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема граждан, соответствующим ответственным лицом размещается в местах, доступных для посетителей – информационных стендах и на официальном сайте учреждения (в сети Интернет).

1.8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности ОБУЗ «ЖГБ» или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.9. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.10. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Регистрация и учёт письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие обращения граждан, включая заявления работников ОБУЗ «ЖГБ» по личным вопросам, подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений и личного приема граждан в ОБУЗ «ЖГБ» в течение одного дня с момента их

поступления. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

2.2. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправок (далее - конверты) делопроизводителем проверяется правильность их адресации. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. Все конверты, направленные гражданами в адрес ОБУЗ «ЖГБ», в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "лично", подлежат вскрытию.

2.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия в конверте вложения, либо обнаружения недостачи упоминаемых автором документов в учетные формы (карточка личного приема граждан) вносятся соответствующие отметки. Конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения.

2.5. Учет обращений осуществляется в Журнале регистрации обращений и личного приема граждан в ОБУЗ «ЖГБ».

2.6. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются: дата регистрации; регистрационный номер; сведения о повторности обращения; фамилия и инициалы автора обращения, его адрес (или наименование юридического лица), исходящий номер и его дата (если имеется); краткое содержание обращения; фамилия и резолюция должностного лица, рассмотревшего обращение, название структурного подразделения и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения (исполнителя); дата и результаты рассмотрения обращения; сведения о постановке на контроль; сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

2.7. В учетных формах предусматривается графа "Примечание" для внесения дополнительных сведений об обращении.

2.8. Сведения о сути обращения и результатах его разрешения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

2.9. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп, в котором указывается дата поступления обращения и учетный номер. В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.10. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в карточке личного приема граждан и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка "повторно" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

2.11. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в карточку личного приема граждан вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. В карточке личного приема граждан в графе "Примечание" проставляется отметка "коллективное" и указывается общее количество обратившихся граждан.

2.12. В обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество соответствующего ответственного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлены личная подпись заявителя и дата. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения), по которым должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в карточке личного приема граждан в качестве автора указывается отметка "анонимное". После рассмотрения анонимного обращения соответствующим ответственным лицом оно

направляется в дело. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в правоохранительные органы или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, о чем в карточке личного приема граждан делается соответствующая отметка.

2.13. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном настоящим положением.

2.14. Граждане, записавшиеся на личный приём, регистрируются в журнале регистрации обращений и личного приема граждан в ОБУЗ «ЖГБ».

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращение, поступившее в ОБУЗ «ЖГБ» подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. После регистрации, обращения граждан должны быть рассмотрены соответствующим ответственным лицом, или лицом, замещающим его в установленном порядке.

3.3. В ОБУЗ «ЖГБ» обращения граждан рассматриваются исполнителями, а главным врачом принимаются решения по рассмотрению поступивших обращений.

3.4. Главный врач направляет обращения граждан для рассмотрения ответственным лицам, в чьем ведении находятся вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан.

3.5. В соответствии с резолюцией главного врача, делопроизводитель передает обращения граждан ответственным лицам (далее исполнителям).

3.6. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения (при необходимости), подпись, дата. Резолюция оформляется на свободном от текста обращения месте либо на отдельном листе форматом не менее 1/4 стандартного листа с указанием регистрационного номера и даты документа, к которому резолюция относится.

3.7. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

3.8. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения для рассмотрения (ч. 3 ст. 8 Закона) в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий(ие) орган(ны), в компетенцию которого(рых) входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- о возврате обращения инициатору (гражданину, направившему обращение) (ч. 7 ст. 8 и ч. 2 ст. 11 Закона);
- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу.

3.9. Обращения граждан, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию ОБУЗ «ЖГБ», направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган по принадлежности, о чем в обязательном порядке уведомляется заявитель.

3.10. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней направляются в соответствующие

государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

3.12. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.11 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается должностными лицами, указанными в пунктах 3.3 и 3.4 настоящего Положения, гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в суд.

3.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.14. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов, при необходимости лично встречается с заявителем. По результатам проверки исполнителем готовится заключение о результатах проведенной проверки с изложением всех выявленных нарушений (или отсутствием таковых), выводов и предложений. Заключение подписывается исполнителем, согласовывается и утверждается главным врачом. Заключение не составляется в случае, если заявитель просит дать разъяснения по поставленным в обращении вопросам, не требующим проведения проверки, или в случае, если гражданин обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.15. Ответ заявителю готовится исполнителем на основании утвержденного заключения (если оно составлялось), и подписывается главным врачом.

3.16. В случае если рассмотрение обращения гражданина поручается нескольким исполнителям, делопроизводитель, готовит соответствующее количество копий для каждого исполнителя. Ответственным за рассмотрение обращения гражданина является исполнитель, который указан первым в резолюции. Проекты ответов заявителям должны представляться исполнителю, который указан в поручении первым, с визами исполнителей, которым также поручено рассмотрение обращения. Ответственность за качественное и своевременное разрешение обращений в целом в равной мере несут все исполнители, указанные в резолюции.

3.17. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

3.18. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в нем довод. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

3.19. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в учетных формах проставлена первой в соответствии с п. 2.12 настоящего Положения.

3.20. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работнику ОБУЗ «ЖГБ», а также членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему подобное обращение, может быть указано на недопустимость злоупотребления своим правом на обращение.

3.21. По обращению, текст которого не поддается прочтению, автору направляется мотивированный ответ об оставлении его обращения без рассмотрения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.22. При рассмотрении обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми

обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

3.23. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.24. В случае поступления в ОБУЗ «ЖГБ» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.25. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.26. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.27. Ответы на обращения граждан, рассмотренные в ОБУЗ «ЖГБ», подписываются главным врачом. Все ответы на обращения, какие бы вопросы они ни содержали, направляются заявителям только за подписью главного врача или лица, его замещающего, в установленном порядке, либо лица, уполномоченного на осуществление этих функций.

3.28. Ответы заявителям печатаются на бланках установленного образца и после регистрации направляются по почте или выдаются на руки заявителям под роспись.

3.29. Обращение гражданина, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В этом случае ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. Контроль за исполнением и сроки исполнения обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан 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.

4.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает: постановку поручений по исполнению обращений на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку оперативных запросов исполнителям 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.

4.3. Контроль за исполнением своевременного рассмотрения обращений граждан обеспечивается делопроизводителем.

4.4. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

4.5. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим ответственным лицом в соответствии с его резолюцией. Снятие с

контроля поручения по разрешению обращения гражданина осуществляется: при представлении исполнителем копии ответа заявителю по существу обращения; при представлении исполнителем информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина; при переадресации обращения гражданина другому ответственному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.6. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

4.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Закона, главный врач или его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. В резолюции ответственного лица, продлевающего срок исполнения, должна быть указана дата, до которой продлевается указанный срок. О продлении срока разрешения обращения исполнитель уведомляет автора обращения и делопроизводителя.

5. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

5.1. После подписания ответа автору письменного обращения само обращение и связанные с его рассмотрением материалы проверки с отметкой "в дело" на листе для резолюций или на самом обращении, датой и подписью соответствующего ответственного лица, принявшего такое решение, передаются делопроизводителю для отправки ответа заявителю и подшивки в дело. Материалы по обращениям граждан, формируются в Дела и передаются на хранение в архив.

5.2. Каждое рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его разрешению, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности: лист резолюции по письменному обращению; письменное обращение, приложения к нему (если они имеются); копия ответа автору обращения, а также копии промежуточных ответов автору (если они имеются), резолюция о продлении срока разрешения; заключение по результатам разрешения обращения (если оно имеется); материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась).

5.3. Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, и другие документы) к обращению не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

5.4. Запрещается разъединять блок документов по рассмотрению обращения гражданина, а также изымать из него какие-либо документы.

5.5. Материалы по письменным обращениям граждан, сгруппированные в блоки, подшиваются в дела в хронологическом порядке исходя из даты поступления обращения или в алфавитном порядке и хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

5.6. В карточку личного приема граждан вносятся сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

5.8. Делопроизводителю запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения, а также неправильно или не полностью оформленные материалы проверок по письменным обращениям.

5.9. Запрещается хранение рассмотренных материалов по письменным обращениям у исполнителей.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в ОБУЗ «ЖГБ» проводится главным врачом и другими ответственными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с графиками личного приема, утверждаемым главным врачом ОБУЗ «ЖГБ», и проводится в их служебных кабинетах.

6.2. При невозможности осуществления личного приема граждан главным врачом, личный прием осуществляется замещающим его должностным лицом.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.4. Содержание устного обращения ответственным работником заносится в карточку личного приема гражданина и своевременно информирует руководителя или его заместителей в зависимости к кому обращается заявитель. В случае если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.6. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются приказом главного врача. Информация о часах и месте приема граждан (график приема) размещается в доступных для граждан местах (информационных стендах, официальном сайте учреждения в сети Интернет).

6.7. В случаях, когда поставленные на приеме вопросы не входят в компетенцию ОБУЗ «ЖГБ», главным врачом или ответственным лицом, проводившим прием, дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.9. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

7. Организация работы с обращениями граждан

7.1. Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы ОБУЗ «ЖГБ».

7.2. Анализ работы с обращениями граждан в ОБУЗ «ЖГБ», подготовка ежеквартального отчета о результатах рассмотрения обращений граждан осуществляется делопроизводителем.

7.3. Размещение графика личного приема граждан и ежеквартального отчета о результатах рассмотрения обращений граждан (с соблюдением требований о защите охраняемой законом тайне) на официальном сайте (в сети Интернет) учреждения осуществляется начальником информационного отдела.

График личного приема граждан

Ф.И.О	Должность	Место	Время
Руднев Иван Михайлович	Главный врач	г. Железнодорожск, ул. Гагарина, д. 21, административный корпус, 1 этаж, приемная	пятница (за исключением праздничных и выходных дней) с 14.00 до 17.00
Шевченко Татьяна Станиславовна	Заместитель главного врача по медицинской части	г. Железнодорожск, ул. Димитрова, д. 1, Центр амбулаторной онкологической помощи, 1 этаж, каб. № 2	Понедельник-пятница с 14.00 до 16.00
Калугина Татьяна Николаевна	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе	г. Железнодорожск, Больничный пер. д. 6, поликлиника, 2 этаж каб. № 17	Понедельник, среда, пятница 09.00 до 10.00 Вторник, четверг с 14.00 до 15.00
Кудинова Евгения Петровна	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	г. Железнодорожск, ул. Курская, д. 76, поликлиника, 2 этаж, каб. № 45	Понедельник-пятница с 14.00 до 15.30
Башук Светлана Валентиновна	Заместитель главного врача по акушерству и гинекологии	г. Железнодорожск, Больничный пер. д. 1, 2 этаж, кабинет зам.гл. врача по акушерству и гинекологии	Вторник, четверг, с 15.00 до 16.00
Рубцова Светлана Владимировна	Заместитель главного врача по детству	г. Железнодорожск, ул. Ленина, д. 70/4, 2 этаж, кабинет № 225	Вторник, четверг с 14.00 до 17.00
Прокопчук Екатерина Николаевна	Заместитель главного врача по медицинской части (по терапии)	г. Железнодорожск, ул. Гагарина, д. 21, административный корпус, 1 этаж	Понедельник, среда, пятница с 14.00 до 15.30
Прудникова Елена Леонидовна	Заместитель главного врача по экономическим вопросам	г. Железнодорожск, ул. Гагарина, д. 21, административный корпус, 1 этаж, каб. № 24	Вторник, четверг с 16.00 до 17.00
Бессонова Евгения Валериевна	Главный бухгалтер	г. Железнодорожск, ул. Гагарина, д. 21, административный корпус, 1 этаж, каб. № 7	Вторник, четверг с 16.00 до 17.00
Данилова Лилия Николаевна	Главная медицинская сестра	г. Железнодорожск, ул. Курская, д. 76, поликлиника, 2 этаж, каб. № 5	Понедельник-пятница с 09.00 до 10.00 с 15.00 до 17.00

Карточка личного приема гражданина № _____

Дата и время приема « » 20 г. ч. мин.

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Документ, удостоверяющий личность	
Почтовый адрес для ответа	

письменное

11/11/2011

устное

Page 10

Содержание обращения, принятые меры:

This image shows a single sheet of white, lined notebook paper. The paper has ten horizontal blue ruling lines spaced evenly apart. There are no margins, text, or other markings on the page.

При личном приеме поступили дополнительные материалы на _____ листах.

Резолюция, Ф.И.О., подпись, дата:

« » 20 г.

Форма ежеквартального отчета о результатах рассмотрения обращений граждан

ОБЩЕСТВО «ЖТБ»

Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан

за _____ квартал 20__ года.

Всего принято обращений _____

	Количество обращений
На личном приеме	
Устных	
Письменных	
Электронных	
Коллективных обращений	
Повторных обращений	

Результат рассмотрения обращений:	Количество
Дан ответ по существу (устно)	
Дан ответ по существу с направлением письменного ответа	
Обеспечен прием уполномоченным лицом	
Личный прием не состоялся	
Отказ заявителя от приема	
Находится на рассмотрении	
Рассмотрение продлено	
Рассмотрено. Разъяснено	
Рассмотрено. Поддержано	
Рассмотрено. Не поддержано	
Направлено по компетенции	
Оставлено без ответа автору	
Отказано в рассмотрении	

Причины отказа в рассмотрении обращения:
