

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ХАНТЫ-МАНСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ-ЮГРА
(ТЮМЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ)

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ХАНТЫ-МАНСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ

**КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ
«СТАНЦИЯ ПЕРЕЛИВАНИЯ КРОВИ»
(КУ «СТАНЦИЯ ПЕРЕЛИВАНИЯ КРОВИ»)**

П Р И К А З

30 мая 2018 г.

№ 07-84-П-134

г. Сургут
О порядке рассмотрения
обращений граждан (в том числе работников)
в КУ «Станция переливания крови»

В соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом ХМАО-Югры от 17.04.2007 №36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти ХМАО-Югры», постановлением Губернатора ХМАО-Югры от 24.08.2012 № 130 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору ХМАО-Югры, первым заместителям Губернатора ХМАО-Югры, заместителям Губернатора ХМАО-Югры, в Правительство ХМАО-Югры», Приказом Депздрава Югры от 07.04.2017 № 359 «О размещении информации медицинскими организациями», Правилами внутреннего трудового распорядка (Приложение № 2 к Коллективному договору КУ «Станция переливания крови»), в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан в учреждении, а также закрепления обязанностей за ответственными лицами и актуализации порядка внутреннего взаимодействия при рассмотрении обращений граждан (в том числе работников) в учреждение,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Установить дни и время приема граждан (в том числе работников) по личным вопросам главным врачом: еженедельно, вторник, четверг с 16⁰⁰ до 17⁰⁰.
2. Назначить ответственных должностных лиц за прием устных обращений граждан горячей линии по вопросам оказания доступности и качества медицинской помощи, охраны здоровья, по рабочим мобильным номерам телефонов:
 - главный врач – Чемакин Ю.А.
 - (рабочий мобильный номер телефона: 8 (950) 53-83-400);
 - заместитель руководителя по медицинской части – Новикова О.А.
 - (рабочий мобильный номер телефона: 8 (950) 53-83-242).
- 2.1. Установить, что устные обращения граждан, поступившие на рабочие

мобильные номера телефонов ответственных должностных лиц, подлежат обязательному, безотлагательному рассмотрению и принятию мер.

3. Назначить ответственных должностных лиц за ежедневный прием граждан с обращениями, жалобами в соответствии с графиком работы учреждения:

- заместитель руководителя по медицинской части – Новикова О.А.;
- заведующая отделом комплектования донорских кадров (ОКДК) – Соколова И.Ю.

3.1. Назначенным ответственным лицам вести учет личных обращений граждан с отметкой о принятом по обращению решении и об удовлетворенности им обратившегося гражданина. Информацию о количестве обращений и их результатах ежемесячно до 25 числа текущего месяца доводить до секретаря руководителя – Гончаровой О. А. (в период отсутствия – лицу, её замещающему).

4. Назначить ответственных лиц по рассмотрению устных и письменных обращений граждан (в том числе работников) по профилям обращений соответственно:

- вопросы организации оказания медицинских услуг и охраны здоровья граждан - заместителя руководителя по медицинской части Новикову О.А.;
- вопросы правового регулирования, предоставления льгот – начальника юридического отдела Илюшину Д.В.;
- по трудовым вопросам – заместителя руководителя по управлению персоналом Рукавишникову Ж.В.;
- по вопросам профсоюзной деятельности учреждения – председателя профсоюзного комитета – Иржаковскую И.И.;
- вопросы финансово-экономической деятельности учреждения и оплаты труда – заместителя руководителя по экономическим вопросам - Щербакову М.В.;
- вопросы финансово-хозяйственной деятельности учреждения – заместителя руководителя по хозяйственным вопросам – Долганову Е.М.

4.1. Назначенным ответственным должностным лицам вести учет устных и письменных обращений граждан и работников по курируемым направлениям. Информацию о количестве обращений и их результатах ежемесячно до 25 числа текущего месяца доводить до секретаря руководителя – Гончаровой О. А (в период отсутствия – лицу, её замещающему).

5. Назначить ответственными лицами для рассмотрения обращений граждан и работников в филиалах – заведующих филиалами в г. Нижневартовске Хусанову Е. М. и в г. Нефтеюганске Коноплину Е. В.

5.1. Заведующим филиалами в г. Нефтеюганске Коноплиной Е. В., в г. Нижневартовске Хусановой Е. М.:

- утвердить состав постоянно действующей комиссии по рассмотрению обращений граждан (в том числе работников) в соответствующем филиале;
- разработать алгоритм обработки обращений и предоставления ответов гражданам (в том числе работникам) филиала;
- предоставлять на согласование в головное учреждение проекты ответов на письменные обращения граждан и работников филиала;
- предоставить копию приказа и алгоритм обработки обращений в головное учреждение;

-- с целью общего учета и ведения обязательной регистрации предоставлять в головное учреждения информацию о письменных и устных обращениях или жалобах граждан не позднее следующего за обращением дня.

5.1. Определить, что прием по личным вопросам заведующие филиалами осуществляют каждый вторник с 16⁰⁰ до 17⁰⁰, прием граждан с обращениями, жалобами – ежедневно в соответствии с графиком работы филиала.

6. Назначить Гончарову О.А. – секретаря руководителя, лицом, ответственным за прием и обеспечение регистрации всех письменных обращений граждан, включая филиалы учреждения в городах Нижневартовске и Нефтеюганске.

6.1. Гончаровой О. А.:

- осуществлять регистрацию всех письменных обращений граждан в Журнале «Учета письменных обращений граждан, доноров, сотрудников СПК», а также в системе электронного документооборота (СЭД) «Дело» и незамедлительное доведение письменных обращений до главного врача учреждения;

- ежемесячно обеспечивать предоставление копий всех обращений граждан (за текущий отчетный период) на Комиссию по работе с обращениями граждан (в том числе работников) учреждения по итогам работы за месяц в срок до 25 числа текущего месяца.

7. Назначить Сергееву Я.Ю., специалиста по связям с общественностью ОКДК, лицом, ответственным за прием и регистрацию письменных обращений или жалоб граждан, поступивших через контактные формы официального сайта учреждения, а также обеспечение обновления информации для посетителей на информационных стендах и официальном сайте учреждения.

8. Назначить ответственным за проведение проверок состояний дел делопроизводства по рассмотрению обращений граждан в учреждении в соответствии с утвержденными инструкциями настоящего приказа следующее должностное лицо:

– Документоведа – Валько М.А.

9. Утвердить:

9.1. Состав комиссии по работе с обращениями граждан КУ «Станция переливания крови» (Приложение № 1).

9.2. Инструкцию по работе с обращениями граждан в КУ «Станция переливания крови» (Приложение № 2).

9.3. Инструкцию по проведению проверок о состоянии дел по рассмотрению обращений граждан в КУ «Станция переливания крови» (Приложение № 3).

9.4. Формы отчетности по работе с обращениями граждан в КУ «Станция переливания крови» (Приложение № 4).

9.5 Форма журнала регистрации в программе СЭД «Дело» (Приложение № 5).

9.6. Форма учетной карточки приема граждан по личным вопросам главным врачом и должностными лицами учреждения по профилям и тематикам обращений (Приложение № 6).

9.7. Для целей понимания и единомыслия определить, что в утвержденных документах слово «гражданин» следует понимать, в том числе и как «работник учреждения».

10. Установить, что вопрос об обоснованности жалоб

отражать в протоколах заседаний Комиссии по работе с обращениями граждан ежемесячно.

11. При отсутствии вышеназванных должностных лиц (отпуск, командировка, учеба, болезнь и т.п.) обязанности и ответственность, установленная настоящим приказом, возлагается на лиц их замещающих.

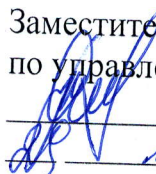
12. Считать утратившими силу приказы по учреждению от 13.05.2014 № 93 «О порядке рассмотрения жалоб и обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи (медицинских услуг)», от 12.05.2016 № 07-34-П-105 «О порядке рассмотрения обращений граждан в КУ «Станция переливания крови» с даты подписания настоящего приказа.

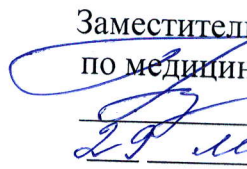
13. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

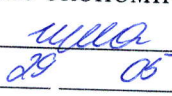
Главный врач

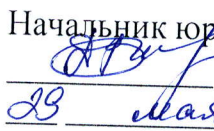


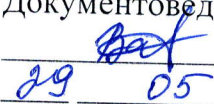
Ю. А. Чемакин

Заместитель руководителя
по управлению персоналом
 Ж.В. Рукавишникова
29 мая 2018 г.

Заместитель руководителя
по медицинской части
 О.А. Новикова
29 мая 2018 г.

Заместитель руководителя
по экономическим вопросам
 М.В. Щербакова
29 05 2018 г.

Начальник юридического отдела
 Д.В. Илюшина
29 мая 2018 г.

Документовед
 М.А. Валько
29 05 2018