

ПРИКАЗ № 1/1

«09 » января 2023 г.

г. Краснодар

**Об утверждении Порядка рассмотрения  
обращений граждан в медицинской организации и Досудебного  
(внесудебного) порядка обжалования решений, действий (бездействия)  
должностных лиц и сотрудников медицинской организации**

Руководствуясь требованиями закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

**ПРИКАЗЫВАЮ**

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО "ТС Клиника" (далее Порядок) (Приложение 1);

1.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации (далее Досудебный порядок) (Приложение 2);

1.3. Форму журнала регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию (Приложение 3);

1.4. Форму журнала личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации (далее Форма журнала) (Приложение 4);

1.5. Порядок ведения журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации (Приложение 5);

1.6. График личного приема граждан руководителем, заместителем руководителя медицинской организации (Приложение 6);

1.7. Форму анализа работы с обращениями граждан в медицинской организации (далее Форма анализа) (Приложение 7).

2. Назначить с 09.01.2023г:

2.1. Ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в медицинской организации, организацию личного приёма руководителя, заместителя руководителя медицинской организации главного врача Шумова Сергея Юрьевича;

2.2. Уполномоченным лицом за регистрацию обращений граждан и ведение базы данных обращений граждан специалиста по кадрам Голубевой Наталье Анатольевне;

3. Ответственному лицу Шумову Сергею Юрьевичу организовать:

3.1. Информирование граждан:

- о порядке рассмотрения обращений в ООО "ТС Клиника" в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;
- о порядке обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ООО "ТС Клиника" в соответствии с Досудебным порядком;

3.2. Работу с обращениями граждан в ООО "ТС Клиника" в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;

3.3. Ведение журналов личного приёма личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации в соответствии с утверждёнными Formой журнала и порядком ведения журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации

3.4. Размещение на официальном сайте и на информационных стендах медицинской организации:

- информации о месте приёма граждан, а также об установленных для приёма днях и часах;
- графика личного приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителем(ями);

3.5. В соответствии с законодательством обеспечение возможности заявителю ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;

3.6. Проведение ежегодного анализа работы с обращениями граждан в соответствии с утверждённой Formой анализа.

4. Председателю врачебной комиссии Шумову Сергею Юрьевичу обеспечить в установленном порядке рассмотрение обращений граждан (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи граждан в медицинской организации, на заседаниях врачебной комиссии с отражением соответствующей информации в представляемом руководителю медицинской организации ежеквартально, а также по итогам года письменным отчёте о работе врачебной комиссии и ее подкомиссий.

5. Уполномоченному лицу за регистрацию обращений граждан и ведение базы данных обращений граждан специалисту по кадрам Голубевой Наталье Анатольевне обеспечить ведение делопроизводства по обращениям граждан в соответствии с требованиями утверждённого Порядка.

6. Ответственному лицу специалисту по кадрам Голубевой Наталье Анатольевне в срок до 10.01.2023г. организовать ознакомление с Порядком рассмотрения и Досудебным порядком всех работников медицинской организации под роспись в листе ознакомления (Приложение 8).

7. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ООО "ТС Клиника"



А.В. Карапетян