

001_2019-08-26.jpg

002_2019-08-26.jpg

003_2019-08-26.jpg

004_2019-08-26.jpg

005_2019-08-26.jpg

Государственное бюджетное
учреждение здравоохранения
«Городская больница»
города Медногорска

П Р И К А З
22.08.2019г № 447
г.Медногорск

**О Почтовом ящике замечаний и предложений
в ГБУЗ «ГБ» г. Медногорска**

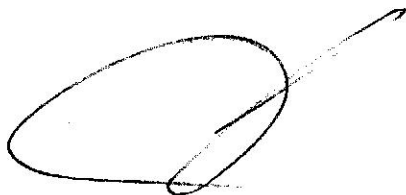
В соответствии с Федеральным законом «О противодействии коррупции» от 25.12.2008г № 273-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями), Федеральным законом от 02.05.2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями), в целях осуществления взаимодействия с населением, создания условий для своевременного реагирования на заявления, предложения, жалобы граждан, организации эффективного взаимодействия с получателями медицинских услуг и работниками ГБУЗ «ГБ» г.Медногорска
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о Почтовом ящике замечаний и предложений, согласно приложению.
2. Назначить Кравец Анастасию Анатольевну – юрисконсульта ГБУЗ «ГБ» г.Медногорска ответственным за выемку и регистрацию обращений, из «Почтового ящика для жалоб и предложений» (далее – почтовый ящик).
3. На период отсутствия Кравец А.А. (командировка, отпуск, временная нетрудоспособность) поручить выемку и регистрацию обращений из почтового ящика осуществлять Комаровой И.А. – главной медицинской сестре ГБУЗ «ГБ» г.Медногорска.
4. Заведующему АХО Семейкину В.В. обеспечить размещение почтовых ящиков в структурных подразделениях по следующим адресам:
 - г.Медногорск, ул. Ежова,7 (здание детского корпуса)
 - г.Медногорск, ул. Ежова,7/1 (здание стационара)
 - г.Медногорск, ул. Советская, 21 (городская поликлиника)
 - г.Медногорск, ул. М.Горького, 24 (стоматологическая поликлиника).
5. Программисту Тулякову И.Ф. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте ГБУЗ «ГБ» г.Медногорска.
6. Делопроизводителю Бикбовой Л.Н. ознакомить работников, руководителей структурных подразделений с данным приказом под роспись.

7. Руководителям структурных подразделений довести до сведения сотрудников настоящий приказ под роспись. Листы ознакомления передать юрисконсульту.

8. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Объедков В.П.

Разослано: в дело, юрисконсульту, главной медицинской сестре,
во все структурные подразделения

ПОЛОЖЕНИЕ
о «Почтовом ящике для замечаний и предложений»
ГБУЗ «ГБ» г.Медногорска

«Почтовый ящик для замечаний и предложений» - канал связи с гражданами и организациями, созданный в целях получения дополнительной информации (далее – Обращения) для совершенствования деятельности ГБУЗ «Городская больница» г.Медногорска, оперативного реагирования на нарушения в области оказания медицинских услуг, коррупционные и другие правонарушения, совершаемые медицинской организации, для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан, а также для рассмотрения обращений, предложений и пожеланий в работе медицинской организации г.Медногорска.

1. «Почтовый ящик для замечаний и предложений» (далее – почтовый ящик) представляет из себя ящик. На передней панели почтового ящика должна быть расположена надпись крупными буквами «ДЛЯ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ».

2. В ГБУЗ «ГБ» г.Медногорска (далее – ГБ) приказом главного врача назначается ответственное лицо за выемку и регистрацию обращений из почтового ящика.

Данное лицо, осуществляет выемку документов из почтового ящика. Почтовый ящик ежедневно вскрывается и закрывается ответственным лицом на ключ. Ключ от почтового ящика хранится в приемной главного врача.

3. Учет обращений ведется в журнале учета обращений, выемка которых произведена из «Почтового ящика для замечаний и предложений» (приложение № 1) в бумажном виде (далее – журнал учета).

При оформлении обращения, заявитель должен указать:

- дату обращения;
- свои реквизиты: для физических лиц – Ф.И.О., адрес, для юридических лиц – наименование организации, адрес, должность, Ф.И.О. должностного лица;
- указать краткое содержание обращения.

Обращение может быть подано и анонимно. В данном случае информация, указанная в обращении принимается к сведению руководства медицинской организации, о чем делается отметка в журнале, но ответ на анонимное обращение не дается.

4. Не допускается опускать в почтовый ящик обращения, отчеты, заявления, возражения на действия (бездействие) сотрудников медицинской организации и другую корреспонденцию, требующую отметки о подтверждении ее получения, а также опускать личные документы и предметы, в противном случае ГБ не несет ответственности за сохранность оставленных документов и предметов.

5. Ежедневно, лицо, ответственное за выемку и регистрацию обращений, открывает почтовый ящик и извлекает из него корреспонденцию, после чего осуществляет его регистрацию в журнале учета и передает на рассмотрение главному врачу.

6. Ответственность за полноту, правильность и своевременность рассмотрения обращений несет исполнитель, которому эти обращения были направлены на рассмотрение.

7. На ответе на обращение проставляется дата отправки и регистрационный номер обращения. Исходящим номером ответа на обращение является входящий регистрационный номер обращения.

8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, обратившегося в ГБ, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае, если текст письменного обращения не подается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

9. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес (далее – анонимные обращения), по которым должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в журнале учета в качестве автора указывается отметка «анонимное». После рассмотрения анонимного обращения главным врачом оно направляется в дело. Ответ на анонимное обращение не дается.

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 журнале учета делается соответствующая отметка.

10. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, главный врач вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

11. Снятие обращений граждан с контроля производится главным врачом при предоставлении ответа исполнителя. При этом отметка о списании «в дело» проставляется на свободном поле текста ответа, подготовленного исполнителем

Информация о снятии обращения с контроля осуществляется ответственным лицом за выемку и регистрацию обращений из почтового ящика и заносится в графу «Примечание» журнала учета.

Обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения формируются в дело. Указанные дела формируются в течение календарного года.

Срок хранения обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, составляет пять лет.

По истечении установленных сроков хранения обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

12. Обжалование действий (бездействия), решений должностных лиц ГБУ, осуществленных (принятых) в ходе рассмотрения обращения, осуществляется в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Приложение
Положению

**Журнал
учета обращений из «Почтового ящика для замечаний и предложений»**

№ п/п	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Резолюция руководителя	Примечание

Примечание.

Страницы журнала нумеруются, прошиваются и скрепляются подписью ответственного за выемку и анализ обращений.