

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА ИМЕНИ
В.П. ДЕМИХОВА ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»**

П Р И К А З

29.12.2018г.

№ 2088

**О порядке рассмотрения обращений
и приема граждан в ГБУЗ «ГКБ
имени В.П. Демикова ДЗМ» на 2019г**

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2017 N 355-ФЗ, от 27.12.2018 N 528-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П) Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» (в ред. Приказа Минздрава России от 02.12.2013 N 886н), приказа Министерства здравоохранения России от 10.05.2017 N 203н "Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи" (Зарегистрировано в Минюсте России 17.05.2017 N 46740), приказа Департамента здравоохранения города Москвы от 16.08.2013 г. № 820 «О совершенствовании организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы» (в ред. приказов Департамента здравоохранения г. Москвы от 21.04.2016 N 340, от 15.12.2017 N 877), протокольного совещания Департамента здравоохранения города Москвы от 19.06.2014, решения коллегии Департамента здравоохранения города Москвы от 06.06.2013 № 5-1, в соответствии с приказами главного врача ГБУЗ «ГКБ имени В.П. Демикова ДЗМ» от 29.12.2018 №_2087_ «Об организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в ГБУЗ «ГКБ имени В.П.Демикова ДЗМ», от 29.12.2018 №_2048 «Об организации деятельности врачебной комиссии ГБУЗ «ГКБ имени В.П.Демикова ДЗМ» на 2019г» с целью повышения качества организации медицинской помощи населению, совершенствованию работы с обращениями граждан и сокращения количества обращений

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Работу по рассмотрению обращений граждан считать, как одно из направлений совершенствования внутреннего контроля и безопасности медицинской деятельности
2. Утвердить:

- 2.1 Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан (приложение № 1).
 - 2.2 Состав должностных лиц с определением полномочий и ответственности за подготовку ответов по обращениям граждан (приложение № 2).
 - 2.3 Состав должностных лиц, уполномоченных по ведению личного приема граждан с графиком приема (приложение № 3).
 - 2.4 Форму журнала учета личного приема граждан (приложение №4).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



С.Н. Переходов

Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2018 N 355-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» (в ред. Приказа Минздрава России от 02.12.2013 N 886н), приказа Министерства здравоохранения России от 10.05.2017 N 203н "Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи" (Зарегистрировано в Минюсте России 17.05.2017 N 46740), приказа Департамента здравоохранения города Москвы от 16.08.2013 г. № 820 «О совершенствовании организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы» (в ред. Приказа от 21.04.2016 №340), протокольного совещания Департамента здравоохранения города Москвы от 19.06.2014, решения коллегии Департамента здравоохранения города Москвы от 06.06.2013 № 5-1, в соответствии с приказами главного врача ГБУЗ «ГКБ имени В.П. Демикова ДЗМ» от 29.12.2018 №2087 «Об организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в ГБУЗ «ГКБ имени В.П. Демикова ДЗМ в 2019», от 29.12.2018 №2048 «Об организации деятельности врачебной комиссии ГБУЗ «ГКБ имени В.П. Демикова ДЗМ» на 2019г.».

1.2. Требования Инструкции обязательны для исполнения для всех должностных лиц и сотрудников больницы.

1.3. Инструкция устанавливает порядок и сроки рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства (далее - граждан), а также порядок осуществления личного приема граждан должностными лицами в ГБУЗ «ГКБ имени В.П. Демикова ДЗМ» (далее - больница).

1.4. Обращения могут быть индивидуальными, то есть от самого гражданина или юридического лица, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными и коллективными.

1.5. Порядок приема, учета, регистрации обращений (запросов), оформления, систематизации и хранения устанавливается Инструкцией по делопроизводству.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя (ФИО, год, месяц, место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, состояние здоровья, образование, профессия, доходы, сведения, касающиеся финансовой и коммерческой деятельности и др.) без его согласия.

1.8. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.9. В больнице организационно-распорядительными документами определяются конкретные должностные лица, на которых возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений, в том числе взятых на контроль в вышестоящих организациях, анализу и обобщению практики разрешения обращений, а также ведению и оформлению соответствующих контрольных и статистических сведений.

1.10. Основными административными процедурами, обеспечивающими исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в больнице, являются: прием обращений и их регистрация, подготовка резолюций, рассмотрение обращений (разрешение вопросов, поставленных в обращениях), консультативно-информационная помощь, запись на прием и организации приема населения в канцелярии, подготовка и направление ответа автору обращения, контроль исполнения, информационно-справочная и аналитическая работа.

1.11. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;

2) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и учреждений, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;

3) заявление - просьба гражданина или иного лица 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, недостатках в работе должностных лиц, либо критика деятельности указанных должностных лиц;

4) жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании и подписанное участниками собрания;

6) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшегося в больнице, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в больницу по уже рассмотренному вопросу;

7) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

8) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

9) запрос - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, с просьбой о предоставлении информации, сведений, или документов по вопросам, связанным с деятельностью больницы.

2. Пределы действия Инструкции

2.1. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в больницу.

2.2. Письменное обращение гражданина должно в обязательном порядке содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

2.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в рамках его компетенции.

2.5. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7-и дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением

восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться. По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7-и дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

2.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, а также, текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы ответ на него не дается и об этом в течение 7-и дней со дня регистрации сообщается автору обращения.

Если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю ему разъясняются права повторного обращения по данному вопросу. При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение по согласованию с руководством больницы списывается в номенклатурное дело без уведомления заявителя.

2.7. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

2.8. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

2.9. Решение об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) на основании рапорта исполнителя принимается руководителем больницы.

2.10. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих медицинскую или иную тайну, охраняемую федеральным законом, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.11. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.12. Гражданин также имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием)

государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2.13. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения больницей, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

2.14. Письменное обращение гражданина, содержащее в адресной части пометку «Лично», рассматривается на общих основаниях.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения, поступившие в больницу, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений, в случае обращений связанных с оказанием медицинской помощи, вопрос рассматривается в рамках работы врачебной комиссии:

- о принятии к разрешению;
- об оставлении без разрешения;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате заявителю.

3.2. Обращение, разрешение которого не входит в компетенцию больницы, в течение 7-и дней со дня регистрации направляется соответствующему должностному лицу с одновременным уведомлением об этом заявителя. При переадресовании к обращению прилагаются имеющиеся материалы, необходимые для его рассмотрения.

3.3. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-ти дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

Дубликаты обращений в установленном порядке приобщаются к производствам.

4. Анализ обращений и запросов

4.1. Порядок проверки обращений и запросов, обеспечивающий наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, определяется руководителем больницы.

4.2. При поступлении обращения главный врач или лицо его замещающее анализирует характер и тематику обращения.

4.3. Главным врачом назначается лицо, ответственное за рассмотрение данного обращения, в соответствии с курируемым профилем (Приложение 2).

4.4. Если исполнение документа поручено нескольким лицам и в резолюции не указан ответственный исполнитель, ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

4.5. Соисполнители, не позднее, чем за три дня до истечения срока исполнения документа, представляют ответственному исполнителю справки для обобщения и составления ответа, либо сообщают свое мнение по поднятому в документе вопросу в другой форме, устраивающей ответственного исполнителя.

4.6. Соисполнители в равной степени несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проектов ответов.

4.7. Внесение изменений должностными лицами (согласно приложению № 2 данного приказа) в резолюцию, подписанную главным врачом, а также переадресация поручения главного врача одним заместителем другому допускается по согласованию с главным врачом.

4.8. Ответственный исполнитель и соисполнители имеют право в устной форме затребовать у должностных лиц и сотрудников больницы необходимые справочно-аналитические, информационные и иные сведения, а также письменные объяснения для разрешения поставленных в обращении вопросов.

4.9. Должностные лица и сотрудники больницы обязаны в 2-х дневный срок представить ответственному исполнителю (соисполнителю) необходимые сведения и информацию в письменном виде и на электронном носителе.

4.10. При необходимости комиссионного рассмотрения обращения ответственное лицо готовит проект распоряжения главного врача о проведении служебного расследования, в котором указывается:

4.10.1. Состав комиссии, в который включаются члены врачебной комиссии, в соответствии с компетентностью рассмотрения данного случая и в соответствии с приказом главного врача от 29.12.2018 г. № 2048 «О организации деятельности врачебной комиссии ГБУЗ «ГКБ имени В.П. Демикова ДЗМ» на 2019г». Дополнительно в качестве членов комиссии могут привлекаться сотрудники юридической, кадровой служб или иных подразделений, в зависимости от вопросов, поставленных заявителем. Одновременно в качестве рецензентов могут приглашаться сотрудники больницы из наиболее профессионально подготовленных, научных сотрудников кафедр, базирующихся в больнице. В особо сложных случаях, регламент работы членов комиссии и конкретные сотрудники больницы для предоставления письменных объяснений, рецензенты, оговариваются в распоряжении главного врача на проведение служебного расследования.

4.10.2. Определяется объем необходимых мероприятий, цели, устанавливаются сроки работы комиссии, а также дата ответа.

4.11. Врачебная комиссия обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с участием гражданина, направившего обращение.

4.12. Для проведения комиссионного рассмотрения анализируется первичная медицинская документация, объяснения, полученные от сотрудников,

касающиеся зоны их служебной ответственности, предоставляемые не позднее 2-х дневного срока от момента запроса и дополнительные служебные документы (должностные инструкции, журналы учета, табеля, графики и т.д.).

4.13. По материалам работы врачебной комиссии составляется протокол. Регистрация протоколов ведется в «Журнале регистрации заседаний врачебной комиссии», номер протокола заседания ВК соответствует сквозной нумерации журнала.

4.14. Протокол должен содержать паспортную часть на пациента, полный диагноз, анамнестические данные, состояние пациента на момент последнего комиссионного осмотра, ответы на поставленные в обращении вопросы, недостатки, выявленные в ходе ведения пациента, выводы о качестве оказанной медицинской помощи в соответствии с приказом Министерства здравоохранения России от 10.05.2017 N 203н "Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи" (Зарегистрировано в Минюсте России 17.05.2017 N 46740) и Порядками оказания медицинской помощи по соответствующему профилю, причинно-следственную связь выявленных недостатков с исходом заболевания, нарушения выполнения Порядков оказания медицинской помощи, в случае установленной вины сотрудников, предложения по административным взысканиям.

4.15. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут также привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.

4.16. В случае если исполнитель по объективным причинам не смог своевременно исполнить поручение, то не позднее, чем за 5-ть дней до истечения срока, перед должностным лицом, давшим это поручение, возбуждается ходатайство о его продлении.

4.17. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право должностному лицу прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения граждан, должностных и иных лиц разрешаются в течение 30-ти дней со дня их регистрации, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается руководителем больницы или вышестоящей организацией с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

5.3. В ходатайстве о продлении срока проверки по обращению указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

5.4. Ходатайство оформляется не позднее, чем за 3-и дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем и представляется на подпись руководству больницы.

5.5. При поступлении от вышестоящей организации документов, срок исполнения которых на момент поступления в учреждение истекает или уже истек, в вышестоящую организацию незамедлительно направляется соответствующий запрос с целью его продления либо установления иного срока исполнения.

6. Направление ответов на обращения и запросы

6.1. Обращения, в том числе взятые на контроль, считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

6.2. Ответ на обращение (запрос), поступившее по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

6.3. При направлении заявителям ответов на обращения в обязательном порядке возвращаются приложенные к ним подлинные документы.

Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в электронном виде.

6.4. Подробная аргументация в ответах на обращения приводится в форме, не раскрывающей медицинскую тайну, в доступной и доброжелательной манере.

6.5. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован.

6.6. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

7. Организация приема заявителей

7.1. В больнице прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется главным врачом и уполномоченными им лица, как правило из числа заместителей главного врача, согласно утвержденного графика (приложение № 3 к настоящему приказу), а при необходимости в день обращения граждан.

7.2. Запись граждан на личный прием к главному врачу и его заместителям осуществляется по телефону у секретаря главного врача.

7.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

7.4. Содержание устного обращения заносится в компьютерную базу данных либо в Журнал учета личного приема посетителей (форма журнала Приложение № 4).

7.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. Ответ на обращение, принятое на личном приеме, дается в соответствии с требованиями раздела 6 настоящей Инструкции.

7.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7.8. На обращениях, поданных на личном приеме, ставится отметка «с личного приема».

10. Учет обращений граждан и их анализ

10.1. Учет устных обращений, поступивших в ходе личного приема, ведется в электронной форме либо по карточкам учета личного приема посетителей секретарем главного врача.

10.2. Обобщение и анализ поступивших обращений граждан проводится ежемесячно и с нарастающим итогом ежеквартально.

Учитывается:

- количество и виды поступивших письменных обращений;
- количество поступивших обращений от пациентов или от их родственников или других граждан;
- перечень органов власти, в которые чаще всего обращаются граждане
- перечень часто задаваемых вопросов;
- решения, принятые по обращениям;
- обоснованность или необоснованность жалоб граждан.

10.3. Отчеты по работе с обращениями граждан представляются:

- в ГКУ ДЗ ЮВАО еженедельно по пятницам, согласно рекомендованной формы;
- в ГКУ ДЗ ЮВАО ежемесячно до 01 числа каждого месяца отчет по работе врачебной комиссии;
- главному врачу в виде аналитической справки ежеквартально с нарастающим итогом.

10.4. За своевременный и полный учет, анализ и отчетность по работе с обращениями граждан несет должностное лицо согласно Приложению № 2.

Должностные лица, с определением зоны ответственности за подготовку ответов по обращению граждан

№ № п.п.	Должность	ФИО	Зона ответственност и	Задачи и ответственность	Контактные телефоны
1.	Заместитель главного врача по медицинской части	Карпун Н.А.	Объединение ГБУЗ «ГКБ имени В.П. ДемиховаДЗМ»	Контроль за своевременным, полным и качественным рассмотрением обращений граждан. По поручению главного врача внесение изменений в его резолюцию на обращения, направление поручения исполнителю, подпись исполненного документа	499-178-11-52 karpun@ramb ler.ru
2.	Начальник отдела клинико-экспертной и организационно- методической работы	Давыдова Е.Н.	Объединение ГБУЗ «ГКБ имени В.П. ДемиховаДЗМ»	Аннотирование обращений (анализ, разбивка по темам, выделение основной проблемы, определение непосредственного исполнителя по подготовке материалов и формирования ответа	499-178-09-14 omp@68gkb.r u
3.	Заместитель главного врача по хирургической помощи	Васильчен ко М.И.	Объединение ГБУЗ «ГКБ имени В.П. ДемиховаДЗМ»	За своевременное, полное и качественное рассмотрение обращений граждан по хирургическому профилю, направление поручений в пределах компетенции, подготовка рецензий, планов мероприятий по устранению ошибок, недостатков, формирование управленческих решений, подготовка проекта ответа	499-178-49-62 vasilhenko@ mail.ru
4.	Зам. главного врача по амбулаторно- поликлинической и консультативно- диагностической работе	Коломачен ко А.М.	Объединение ГБУЗ «ГКБ имени В.П. Демихова ДЗМ»	За своевременное, полное и качественное рассмотрение обращений граждан по амбулаторно- поликлинической и консультативно- диагностической работе. Контроль за этой работой в филиалах, направление поручений в пределах компетенции, подготовка рецензий, планов мероприятий по устранению недостатков, формирование управленческих решений, подготовка проекта ответа	тел 8-903- 668-93-41 Apcentre68@ yandex.ru
5.	Заместитель главного врача по акушерской и гинекологической помощи	Н.Ю.Саква релидзе	Объединение ГБУЗ «ГКБ имени В.П. ДемиховаДЗМ»	За своевременное, полное и качественное рассмотрение обращений граждан по акушерской и гинекологической помощи. направление поручений в пределах компетенции, подготовка рецензий, планов мероприятий по устранению недостатков, формирование управленческих решений, подготовка проекта ответа	тел 8-925- 314-16-16 doktor- 68gkb@mail.r u
6.	Заместитель главного врача по анестезиологической и реанимационной помощи	Чаус Н.И.	Объединение ГБУЗ «ГКБ имени В.П. ДемиховаДЗМ»	За своевременное, полное и качественное рассмотрение обращений граждан по анестезиологической и реанимационной помощи, направление поручений в пределах компетенции, подготовка рецензий, планов мероприятий по устранению недостатков, формирование управленческих решений, подготовка проекта ответа	499-179-69-61 nikchaus@yan dex.ru
7.	Зам. главного врача по первичной медико- санитарной акушерско- гинекологической помощи	Проценко А.М.	Женские консультации	За своевременное, полное и качественное рассмотрение обращений граждан по филиалу, подготовка материалов, сбор информации, предварительная оценка достоверности сведений, подготовка проекта ответа	тел 8-916- 442-68-04 zhcons1@68g kb.ru
8.	Заведующая филиалом «ПО «Капотня»»	Теплова Е.М.	филиал ГБУЗ «ГКБ имени В.П. ДемиховаДЗМ» «ПО «Капотня»»»	За своевременное, полное и качественное рассмотрение обращений граждан по филиалу, подготовка материалов, сбор информации, предварительная оценка достоверности сведений, подготовка проекта ответа	8-495-355-24- 83 info@gb49.m osgorzdrav.ru
9.	Начальник юридического отдела	Соловьев А.М.	Объединение ГБУЗ «ГКБ имени В.П. Демихова ДЗМ»	Анализ обращения на соответствие установленным требованиям (при несоответствии – подготовка ответа), соответствие готового ответа заявителю нормативным документам	499-178-85-24 yurotdelgkb68 @mail.ru
10.	Врач-методист отдела клинико-экспертной и организационно- методической работы	Громов Е.В.	Объединение ГБУЗ «ГКБ имени В.П. ДемиховаДЗМ»	Анализ результатов рассмотрения обращений, обобщение результатов, сбор информации, обработка, формирование протоколов врачебной комиссии, подготовка ответов	тел 499-178- 47-49 omp@68gkb.r u

**Список лиц,
уполномоченных по ведению личного приема граждан с графиком**

Должность	Ф.И.О.	Адрес	Дни недели и часы приема
Главный врач	Переходов Сергей Николаевич	Ул. Шкулева 4, строение 13, Административный корпус, 3 этаж, кабинет 301 Тел. – 8- 499-178-66-22	Понедельник – 15.00-20.00 Четверг – 9.00-12.00
Заместитель главного врача по медицинской части	Карпун Николай Александрович	Ул. Шкулева 4, строение 13, Административный корпус, 2 этаж, кабинет 201 Тел-8-499-178-11-52	Вторник – 14.00-19.00
Заместитель главного врача по хирургической помощи	Васильченко Михаил Иванович	Ул. Шкулева 4, строение 13, Административный корпус, 3 этаж, кабинет 318 Тел. – 8- 499-178-49-62	Среда - 14.00-19.00
Заместитель главного врача по первичной медико-санитарной акушерско-гинекологической помощи	Проценко Анна Мергеновна	Ул. Шкулева 4, Строение 7 Женская консультация тел- 499-178-63-80	Понедельник – 15.00-19.00
Заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи	Сакварелидзе Николай Юрьевич	Самаркандский бульвар, д. 3, 8(495) 709-01-10, секретарь - 8(495) 709-01-09	Понедельник – 15.00-20.00 Четверг – 9.00-12.00
Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе	Коломаченко Александр Михайлович	Ул. Шкулева 4, строение 7, здание АПЦ, 4 этаж 499-178-63-80	Понедельник – 15.00-20.00 Четверг – 9.00-12.00
Заведующая филиалом «Поликлиническое отделение «Капотня»»	Теплова Елена Михайловна	2-ой квартал Капотня, д.16, 5 этаж, 8-495-355-24-83	Понедельник – 15.00-20.00 Четверг – 9.00-12.00
Начальник отдела по клинико-экспертной и организационно-методической работе	Давыдова Елена Несторовна	Ул. Шкулева 4, строение 13, Административный корпус, 3 этаж, кабинет 305, 499-178-09-14	Понедельник – 11.00-15.00 Четверг – 14.00 – 19.00

Примечание:

1. Если день приема приходится на праздничные дни, то прием проводится в первый рабочий день, следующий за ними
2. При отсутствии главного врача прием ведет заместитель главного врача, исполняющий его обязанности, либо лицо, уполномоченное главным врачом, из числа заместителей главного врача.

ЖУРНАЛ
УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
ДАТА ЗАВЕДЕНИЯ _____ Г
ДАТА ОКОНЧАНИЯ _____ Г

№№	Дата обращения	Ф.И.О. обратившегося	Домашний адрес, телефон,	Суть обращения	Принятые меры	Подпись проводившего
----	-------------------	-------------------------	-----------------------------	----------------	---------------	-------------------------

[illegible]

ЖУРНАЛ
УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
ДАТА ЗАВЕДЕНИЯ _____ Г
ДАТА ОКОНЧАНИЯ _____ Г

[illegible]