

**Алгоритм работы с обращениями граждан.**

- 1) рассмотрению подлежат обращения граждан в виде предложений, заявлений, жалоб в устной, письменной форме и поступившие на сайт больницы;
- 2) обращения граждан принимают главный врач учреждения, его заместители;
- 3) устные обращения принимаются администрацией в указанные часы приёма с предъявлением паспорта, в ходе личного приёма на поставленные вопросы может быть дан устный ответ;
- 4) рассмотрением письменных обращений граждан занимается должностное лицо, компетенция которого определена приказом главного врача;
- 5) любая форма обращения граждан регистрируется секретарём главного врача в день обращения (не позднее 1 дня с момента обращения) в Журнале регистрации обращений граждан оформленном должным образом;
- 6) в письменном обращении граждан должны быть указаны наименование учреждения, в которое он направляет своё обращение, должность и ФИО руководителя, изложение сути обращения, подпись с расшифровкой ФИО гражданина, его адрес, электронная почта, контактный телефон, дата обращения;
- 7) должностное лицо, в чью компетенцию входит разбор обращений граждан, получает у секретаря письменное обращение в день его регистрации;
- 8) должностное компетентное лицо обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращений граждан:
  - запрашивает на экспертизу первичную медицинскую документацию,
  - запрашивает объяснительные записки с заинтересованных сотрудников,
  - организует экспертизу документов на ВК больницы;
- 9) при подтверждении нарушений, выявленных в ходе экспертизы, приказом главного врача назначается комиссия для проведения служебного расследования, в состав которой входят:
  - должностное лицо, занимающееся обращениями граждан,
  - заведующий отделением,
  - ведущий специалист по разбираемой проблеме,
  - председатель профсоюзного комитета,
  - юрист,
  - начальник отдела кадров;
- 10) по результатам расследования (при наличии нарушений) составляется Акт о выявленных нарушениях;
- 11) в соответствии с Актом главным врачом издаётся дисциплинарный приказ;
- 12) дисциплинарный приказ выдаётся под роспись сотруднику, допустившему нарушение;
- 13) разбор случая проводится с коллективом структурного подразделения или всего коллектива;
- 14) обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации;
- 15) ответ гражданину даётся в форме, указанной в его обращении;
- 16) ответ не даётся:
  - если нет ФИО, адреса, контактного телефона обратившегося гражданина,
  - если обращение не подлежит прочтению,
  - если гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи ранее направляемыми обращениями без новых доводов и обстоятельств,
  - при угрозе разглашения информации, охраняемой Федеральным законом.