Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Нижневартовская окружная клиническая детская больница»

#### ПРИКАЗ

О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц, поступающих в БУ «Нижневартовская окружная клиническая детская больница»

от 9 января 2023 г. г. Нижневартовск № 24

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях организации работы с обращениями граждан, оперативного решения вопросов оказания медицинской помощи, совершенствования системы рассмотрения Российской обращений граждан Федерации, жалоб И повышения эффективности результатов рассмотрения обращений физических юридических лиц,

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

- 1. Утвердить:
- 1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц (приложение 1).
- 1.2. График личного приема граждан главным врачом и заместителями руководителя (приложение 2).
  - 1.3. Форму карточки личного приема (приложение 3).
  - 1.4. Форма карточки устных обращений граждан (приложение 4).
- 2. Назначить ответственным лицом за работу с обращениями физических и юридических лиц заместителя руководителя по медицинской части Т.Г. Болоцкую.
  - 3. Руководителям структурными подразделениями учреждения:
- 3.1. Ежеквартально проводить рассмотрение вопросов этики и деонтологии с персоналом подразделений.

- 3.2. Обеспечить выполнение превентивных мер по направлению жалоб и предложений граждан на рассмотрение ответственным сотрудникам учреждения.
- 4. Начальника отдела производства и документационного обеспечения (далее ОД и ДО) Л.А. Коровину назначить ответственной за ведение делопроизводства по обращениям физических и юридических лиц.
- 5. Начальнику отдела информационных технологий, связей и защиты информации А.В. Грязнову разместить настоящий приказ на официальном сайте учреждения.
- 6. Признать утратившими силу приказ БУ «Нижневартовская окружная клиническая детская больница» от 19 апреля 2021 года № 262 «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц, поступающих, в БУ «Нижневартовская окружная клиническая детская больница».
- 7. Контроль за исполнение настоящего приказа возложить на заместителя руководителя по медицинской части Т.Г. Болоцкую.

Главный врач

Д.С. Третьяков

Исполнитель:

Начальник ОД и ДО Л.А. Коровина

Приложение 1 к приказу БУ «Нижневартовская окружная клиническая детская больница» от 09.01.2023 . 24

#### Положение

## о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц в БУ «Нижневартовская окружная клиническая детская больница»

### Раздел I. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан и юридических лиц (далее обращение), а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.
- 1.2. Положение не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с депутатской деятельностью.
- 1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями:
- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
- 1.4. Также для целей настоящего Положения используются следующие понятия:
- 1) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения главный врач, за подписью которого будет дан ответ на обращение;
- 2) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение должностное лицо которому поручено подготовить ответ на обращение;
  - 3) коллективное обращение совместное обращение двух и более авторов обращения (заявителей);
- 4) первичное обращение обращение по вопросу, ранее не рассматривающемуся в учреждении;
- 5) аналогичное обращение второе (и последующее) обращение, направленное различным адресатам, от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, и поступившее в учреждение;

поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в учреждении, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, либо приводятся новые доводы и (или) новые обстоятельства, связанные с предыдущим обращением;

- 7) некорректное по содержанию обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, ненормативная лексика (материалы непристойного характера), угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, унижающее честь и достоинство личности, в том числе выраженное в неприличной форме;
- 8) некорректное по изложению обращение обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих органов государственной власти автономного округа, а также обращение с пропуском текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении.
- 1.5. Личную ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан несет заместитель руководителя по организационно методической работе.

### II. Прием и регистрация письменных обращений

- 2.1. Письменное обращение в учреждение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа на адрес электронной почты учреждения и (или) через официальный сайт учреждения в сети «Интернет».
- 2.2. Регистрация письменного обращения поступившего в форме электронного документа, осуществляется отделом делопроизводства и документационного обеспечения учреждения в течение 3 рабочих дней с момента его поступления в учреждение.
- 2.3. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота, и путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Регистрационные данные вносятся в единый Журнал обращений, который ведется в электронном виде и копируется на бумажном носителе.

- 2.3. При регистрации сотрудники ОД и ДО:
- проверяют правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
  - вскрывают конверт и проверяют наличие в нем текста обращения;
- составляют акт, если в конверте нет текста письменного обращения, документов или в конверте находятся денежные знаки и ценные бумаги, подарки.
- 2.4. Письменные обращения, поданные лично заявителем, регистрируют при наличии документа, удостоверяющего его личность. Обращения в интересах другого лица принимают и регистрируют в ОД и ДО в случаях предоставления заявителем документа на право предоставления интересов такого лица с соблюдением требований законодательства о персональных данных.
- 2.5. Каждому обращению заявителя-гражданина присваивается порядковый номер по Журналу учета предложений, заявлений и жалоб.
- 2.6. В случаях поступления обращения юридического лица дополнительно вносятся наименование организации (учреждения), исходящий номер и дата направления документа, контрольный срок исполнения.
- 2.7. После регистрации письменного обращения ОД и ДО не позднее 3 рабочих дней с момента его регистрации гражданину выдается (направляется) уведомление о получении его обращения.
- 2.8. Если к письменному обращению прилагаются оригиналы документов или удостоверенные в установленном порядке копии документов, ОД и ДО снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.
- 2.9. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации сопроводительным письмом, котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, запрос информации по рассмотрению обращения, направленные в соответствии с Федеральным рассмотрения порядке обращений граждан Федерации», общим отделом принимается на особый контроль, в электронной регистрационной карточке (ЭРК) обращения в системе автоматизации делопроизводства электронного документооборота выставляется если соответствующий вид контроля. случае, поручении информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в регистрационной карточке проставляется срок, указанный в поручении.
- 2.10. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Положением. В случае если срок рассмотрения

предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

- 2.11.В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, исполнитель, которому было поручено исполнение предыдущего обращения, направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.
- 2.12. Предложения, заявления, жалобы от одного и того же лица и тому же вопросу, направляемые разным адресатам, учитываются под регистрационным номером первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера. Перед регистрацией письма проверяется наличие обращений от данного автора за текущий год.
- 2.13. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т. д. подлежит регистрации и направлению для ознакомления главному врачу учреждения либо заместителю руководителя в соответствии с настоящим Положением. Сотрудником ОД и ДО гражданину направляется соответствующее уведомление, при этом ответ гражданину не дается.
- 2.14. Поступившие в учреждение обращения, содержащие, по мнению должностного лица, сообщение о фактах коррупции, в течение 2 рабочих дней направляются заместителю руководителя по качеству и безопасности медицинской деятельности для проведения окончательного анализа на содержание сообщений о фактах коррупции и, в случае выявления таковых, централизованного учета таких обращений, результатов их рассмотрений и принятых по ним мерам.
- 2.15. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.
- 2.16. Письма аналогичного содержания маркируются номером первичного обращения с пометкой «Аналогичное».
- 2.17. В каждом календарном году нумерация Журнала регистрации обращений граждан начинается с 1 -го номера.
- 2.18. Виза об исполнении накладывается на регистрационной карточке в адрес сотрудника учреждения; при нескольких соисполнителях ответственным считается поименованный первым.
- Все материалы: обращения, протоколы разборов, служебных расследований, копии приказов, копии ответов заявителям и пр., подшиваются- в соответствующую папку с указанием календарного года. В случае изъятия материалов из папки туда вкладывается листок с пометкой, кому и куда представлены документы.
- 2.19. Срок хранения материалов по обращениям граждан пять лет (приказ Росархива от 20.12.2019 г. №236 «Об утверждении перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и

организаций, с указанием сроков хранения»).

- 2.20. Письменные обращения, в которых текст не поддается прочтению, не рассматриваются. В случае если адресные данные могут быть идентифицированы, заявителю направляется соответствующее сообщение.
- 2.21. Учреждение не рассматривает письменные обращения, если в них не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, направившего обращение (анонимное обращение), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.
- 2.22. Не подлежат рассмотрению обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работников учреждения, а также имуществу учреждения. В таких случаях главный врач учреждения оставляет за собой право направить материалы в правоохранительные органы для привлечения заявителя к ответственности и письменно его предупредить о недопустимости злоупотребления правом.
- 2.23. В случае, если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы, и не приводится новых доводов, главный врач вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем, о чем заявитель уведомляется письменно.
- 2.24. Учреждение обязуется соблюдать требования конфиденциальности в предусмотренных законом случаях (врачебная, коммерческая и иная охраняемая законом тайна).

### Раздел III. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

- 3.1. Обращение, поступившее в учреждение, не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется главному врачу учреждения, для определения должностного лица, ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа гражданину.
- 3.2. Поручение главного врача о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения вносится общим отделом в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.
- 3.3. Исполнитель, назначенный ответственным должностным лицом за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, в течение 2 рабочих дней готовит проект ответа на обращение.
- 3.4. Повторное обращение, поступившее в учреждение, после регистрации в ОД и ДО не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется главному врачу учреждения.
- 3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации

направляется в соответствующий орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

- 3.6. В случае рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль, должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).
- 3.7. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование федерального органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

### IV. Порядок и сроки представления ответов на письменные обращения

4.1. Письменное обращение должно быть рассмотрено не позднее **30** календарных дней с момента регистрации, включая отправление ответа заявителю.

Срок может быть продлен главным врачом учреждения в исключительных случаях, когда необходимо получение ответов в связи с обращением от других организаций (учреждений) или получение объяснений от временно отсутствующих лиц. О продлений срока рассмотрения обращения заявителю направляется уведомление. Максимальный срок продления рассмотрения заявления не может превышать 30 календарных дней.

- О необходимости продления срока рассмотрения обращения заместителем руководителя подается докладная записка, которая после решения главного врача направляется в ОД и ДО для внесения изменений в регистрационную карточку.
  - 4.2. При невозможности своевременного рассмотрения обращения,

поступившего от юридического лица, необходимо согласование продления сроков рассмотрения обращения.

Рассмотрение запросов, определений суда об истребовании доказательств (в форме письменного запроса, определения суда) осуществляется в срок, установленный судом.

Требования (запросы, представления, предписания) уполномоченных должностных лиц полиции должны быть рассмотрены в сроки, установленные в требовании (запросе, представлении, предписании), но не позднее одного месяца с момента их регистрации.

Обращения, требующие немедленных действий (предотвращение ЧС, угроза жизни и здоровью человека и др.), регистрируются и рассматриваются незамедлительно.

- 4.3. Ответы заявителям оформляются с указанием регистрационного номера письма заявителя, даты отправки, фамилии исполнителя и его телефона.
- 4.4. Ответы по обращениям граждан юридическим лицам должны содержать данные о заявителе, его адресе, номере и дате обращения, сведения о принятом решении и срок отправления ему ответа.
- 4.5. В регистрационной карточке начальником ОД и ДО делается отметка о снятии обращения с контроля, после подготовки ответа заявителю.
- 4.6. В случае удовлетворенности заявителя устным ответом в карточке личного приема или регистрационной карточке делается отметка об отказе от письменного ответа.
- 4.7. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.
- 4.8. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, направляется в письменной форме.
- 4.9. На поступившее в учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований законодательства на официальном сайте учреждения.
- 4.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и

прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в один в тот же государственный орган автономного округа или одному и тому же должностному лицу.

- 4.11. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется в ОД и ДО в соответствии с настоящим Положением, гражданину ответ не дается, должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».
- 4.12. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.
- 4.13. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.
- 4.14. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.
- 4.15. Рассмотрение обращения может быть прекращено в случае письменного заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения.
- 4.16. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, проводится при участии врачебной комиссии.
- 4.17. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.
- 4.18. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам, и о мерах, принятых для устранения нарушений.
- 4.19. Ответы по обращениям подписывает главный врач. Также левом нижнем углу ответа указывается фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.
- 4.20. В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступивших через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.
- 4.21. В ответах по коллективным обращениям указывается кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, которое указано в обращении в качестве получателя ответа).
- 4.22. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его

обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

- 4.23. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем общий отдел в течение 7 дней со дня регистрации сообщает гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 4.24. После завершения рассмотрения обращения ответ и материалы, относящиеся к нему, передаются в ОД и ДО, который вносит информацию о завершении рассмотрения обращения в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.
- 4.25. Исполнитель подготавливает и предает на подпись главному врачу ответ на обращение. Регистрацию и его отправку осуществляет ОД и ДО.
  - 4.26. Отправление ответов без регистрации не допускается.

### 5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан проводится главным врачом учреждения и его заместителями руководителя по профилям по утвержденному графику (приложение 2).

При записи заявителей на прием к главному врачу уточняется цель обращений.

- 5.2. Начальником ОД и ДО осуществляется организация приема и ведение Журнала личного приема граждан главным врачом, в котором регистрируются Ф.И.О. гражданина, адрес, тема обращения. Аналогичные журналы обязаны вести заместители руководителя.
- 5.3. Если заявитель по результатам личного приема удовлетворен решением, с его согласия в карточке личного приема граждан делается соответствующая запись.

Если обращение требует дополнительной проверки, гражданину дается письменный ответ.

Если заявитель по результатам личного приема не удовлетворен решением, данный факт регистрируется в карточке личного приема граждан с соответствующей пометкой.

5.4. Письменные заявления, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. На заявлении делается пометка «Принято в ходе личного приема».

В ходе личного приема гражданину может быть отказано рассмотрении обращения, если ему был дан ответ по существу вопроса.

5.5. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте учреждения, в иных

отведенных для этих целей местах, на информационных стендах и (или) посредством других технических средств аналогичного назначения для ознакомления пользователей с информацией.

- 5.6. Заместители руководителя организуют личный прием граждан самостоятельно с регистрацией устного обращения, подготовки предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесении информации о результатах рассмотрения обращения в карточку приема (приложение 6).
- 5.7. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.
- 5.8. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.9. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.
- 5.10. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.
- 5.11. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.
- 5.12. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.
- 5.13. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Положением.
- 5.14. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

#### Раздел VI. Контроль рассмотрения обращений граждан

6.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в учреждение, осуществляет начальник ОД и ДО.

### Раздел VII. Анализ обращений

7.1. Анализ обращений, поступающих главному врачу, осуществляется

в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан.

- 7.2. Для анализа обращений начальник ОД и ДО проводит анализ:
- оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;
- оценки эффективности деятельности учреждения на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан;
- оценки эффективности деятельности учреждения на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских граждан и лиц без гражданства, объединений граждан.
- 7.3. ОД и ДО ежеквартально не позднее 24 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет анализ рассмотренных обращений, а также причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, главному врачу учреждения.

# Раздел VIII. Порядок организации работы с отдельными категориями обращений физических и юридических лиц по предоставлению медицинской документации

- 7.4. Запросы по предоставлению оригиналов, заверенных копий медицинской документации, выписок из медицинской документации, медицинских заключений гражданам и юридическим лицам выделяются в отдельное делопроизводство.
- 7.5. Ответственным лицом за ведение делопроизводства по предоставлению медицинской документации является документовед ОД и ДО.

#### **IX**. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и ХМАО-Югры.

Приложение 2 к приказу БУ «Нижневартовская окружная клиническая детская больница» т 09.01.2023 24

# График личного приема граждан главным врачом учреждения и его заместителями

Ф.И.О.	Должность	Дни приема и часы приема	Место приема
Третьяков Денис Сергеевич	Главный врач	еженедельно четверг с 15:00-16:00	каб. 9
			2 этаж
Болоцкая Татьяна	Заместитель руководителя по	еженедельно	каб. 12
Григорьевна	медицинской части	понедельник- пятница с 15:00-15:30	2 этаж
Галица Владислав	Заместитель руководителя по	еженедельно	каб. 10
Владимирович	хирургической помощи	понедельник- пятница с 15:00-15:30	2 этаж
Пищаев	Заместитель руководителя по	еженедельно	каб. 103,
Евгений Владимирович	экстренной и неотложной медицинской помощи	понедельник с 14.00 до 15.00	этаж 4
Иогина Ольга	Заместитель руководителя по	еженедельно среда,	каб. 20
Юрьевна	клинико-экспертной работе	пятница с15:00-10:30	2 этаж
Капутская Тамара	Заместитель руководителя по	еженедельно среда,	каб. 11
Николаевна	качеству и безопасности медицинской деятельности	пятница с14:00-15:00	2 этаж
Пирогова Наталья	Заместитель руководителя по	еженедельно вторник	каб. 14
Александровна	экономическим вопроса	14:00-15:00	2 этаж
Германова Людмила	Главный бухгалтер	еженедельно вторник	каб.4
Леонтьевна		14:00-15:00	2 этаж
Ионова Наталья	Главная медицинская сестра	еженедельно среда	каб. 7
Геннадьевна		14:00-15:00	2 этаж
Лысенко	Главный инженер	еженедельно четверг	каб.5
Николай Николаевич		15:00-16:00	2 этаж

Приложение 3 к приказу БУ «Нижневартовская окружная клиническая детская больница» от 09.01.2023 24

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Нижневартовская окружная клиническая детская больница»

# **КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН**№ от 20 г.

Ф.И.О. должностного лица, проводившего приём:

Ф. И. О. заявителя:	
Адрес заявителя:	
Те л.:	
E-mail:	
Характер вопроса:	
Содержание обращения:	
Резолюция:	
Срок исполнения:	
Результат рассмотрения:	
Даны разъяснения. Письменный ответ не требуется.	
Подпись заявителя	
С контроля снял:(подпись должностного лица, проводившего приём)	

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Нижневартовская окружная клиническая детская больница»

# КАРТОЧКА УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН № от 20 г.

Ф.И.О., должность проводившего устный приём:
Ф.И.О.
заявителя:
Адрес заявителя:
Тел.:
E-mai1
Характер вопроса:
Содержание обращения:
Резолюция:
Срок исполнения:
Даны разъяснения. Письменный ответ не требуется.
Подпись заявителя
С контроля снял:(подпись должностного лица, проводившего приём)

20 г.