

**Порядок
работы с обращениями граждан в краевом государственном бюджетном
учреждении здравоохранения «Красноярская краевая офтальмологическая
клиническая больница имени профессора П.Г. Макарова»**

1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений

- 1.1. Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.
- 1.2. Информация о порядке обращений граждан размещается на официальном сайте КГБУЗ «ККОКБ им. профессора П.Г. Макарова» (<http://www.ocularc.ru/>) в сети Интернет, на информационных стендах КГБУЗ «ККОКБ им. профессора П.Г. Макарова».
- 1.3. Информирование граждан о порядке работы с обращениями в КГБУЗ «ККОКБ им. профессора П.Г. Макарова» (далее по тексту – Учреждение), в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется секретарем руководителя приемной главного врача по телефону 8 (391) 228-06-79, путем размещения справочной информации на сайте учреждения (<http://www.ocularc.ru/>) в разделе «Обращения граждан», в том числе электронной почты (priem_kkokb@ocularc.ru).
- 1.4. Ответственный за организацию работы с обращениями граждан - заведующая организационно-методическим отделом Петрова Вера Анатольевна, кабинет 224, телефон: 8 (391) 228-00-83.

2. Устные обращения граждан

- 2.1. Прием граждан осуществляет главный врач учреждения еженедельно по средам с 14:00 до 16:00 (кабинет 214).
В отсутствие главного врача прием граждан осуществляет заместитель главного врача по медицинской части (кабинет 214).
- 2.2. Прием граждан по вопросам оказания медицинской помощи ведет заместитель главного врача по медицинской части ежедневно.
- 2.3. Прием граждан по вопросам организации медицинской помощи, условиям пребывания и режима работы отделений/подразделений ведут ежедневно заведующие отделениями/подразделениями, заведующие консультативно-диагностическими поликлиниками (взрослой и детской).
- 2.4. При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество, место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

3. Обращения граждан в письменном, электронном виде, на официальном сайте учреждения

- 3.1. Письменные обращения граждан с доставкой по почте направляются по почтовому адресу на имя главного врача Учреждения: 660022, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Никитина, 1в.
- 3.2. Заявитель может лично передать письменное обращение секретарю в приемной главного врача.
- 3.3. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру телефона 8(391) 228-07-10.
- 3.4. Электронной почтой по электронному адресу priem_kkokb@ocularc.ru.

3.5. Требования к документам, предоставляемым гражданином, при обращении гражданин указывает:

- наименование организации, в которое направляет письменное обращение (либо фамилия, имя, отчество главного врача КГБУЗ «ККОКБ им. профессора П.Г. Макарова»);
- почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения;
- ставит личную подпись и дату.

3.6. Регистрация письменных обращений граждан:

3.6.1. Обращения (письменные, факсимильные, по электронной почте) регистрирует секретарь руководителя в приемной главного врача.

3.6.2. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции.

3.6.3. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

3.6.4. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции делается запись «Анонимное».

3.6.5. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в приемной главного врача в течение 5 (пяти) лет.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в Учреждение.

4.2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, требующее неотложного решения в течение 10 дней.

4.3. Устные обращения регистрирует секретарь руководителя в приемной главного врача в Журнале регистрации обращений граждан.

4.4. При устном обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение (с согласия гражданина) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

4.5. В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

5. Обжалование действий (бездействий)

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) работников Учреждения по работе с его обращением:

- у главного врача КГБУЗ «ККОКБ им. профессора П.Г. Макарова»;
- в Министерство здравоохранения Красноярского края;
- в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю;
- в Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Красноярскому краю.