

Порядок
обращения граждан в краевое государственное бюджетное
учреждение 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 приемной главного врача по телефону 8 (3912) 28-06-79, путем размещения справочной информации на сайте учреждения (<http://www.ocularc.ru/>), в том числе электронной почты (priem_kkokb@ocularc.ru).

2. Устные обращения граждан:

2.1. Прием граждан осуществляет главный врач Учреждения еженедельно по четвергам с 14:00 до 16:00.

В отсутствие главного врача прием граждан осуществляет заместитель главного врача по медицинской части.

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/или 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(3912)28-07-10.

3.4. Электронной почтой по электронному адресу priem_kkokb@ocularc.ru.

3.1. Требования к документам, предоставляемым гражданином

В 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.

3.2. Регистрация письменных обращений граждан

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

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

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

3.2.4. 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».

3.2.5. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в приемной главного врача в течение 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 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.