Приложение 1
К приказу от 09.01.2024г. №16-п

Положение об организации работы с обращениями граждан в БУ РК «Яшкульская РБ»

1. Общие положения

1.1. Положение определяет регламент работы с обращениями граждан в БУ РК «Яшкульская РБ», правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, подготовки ответов на письменные обращения (в т. ч поступившие в электронной форме), хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на жалобы и обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи.

1.3. Предусмотренный инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Конституцией Российской Федерации предусмотрено право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления к должностным лицам, которые в пределах своей компентенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. В случае участия в работе с обращением гражданина созданной в БУ РК «Яшкульская РБ» Врачебной комиссии надлежит также руководствоваться действующим в организации Положением о врачебной комиссии.

1.6. Основные понятия, используемые в Положении:

- Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в БУ РК «Яшкульская РБ».
- Предложение – обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности БУ РК «Яшкульская РБ».
- Заявление – обращение, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи.
- Жалоба – обращение, содержащее критику работы БУ РК «Яшкульская РБ» и/или просьбу о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов (а равно прав свобод и законных интересов других лиц, в отношении которых гражданин выступает законным представителем).

- Письменное обращение – обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в БУ РК «Яшкульская РБ» на бумажном носителе либо посредством электронных средств связи.
- Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в Журнале регистраций обращений пациентов (в том числе во время личного приема граждан главным врачом БУ РК «Яшкульская РБ»).
- Личный прием граждан – прием граждан главным врачом БУ РК «Яшкульская РБ» или уполномоченным им лицом, согласно утвержденному графику.
- Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме (приложение 3) при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований.

2.2. Требования к письменному обращению:

- Письменное обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем – фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон (по желанию).
- В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.
- Обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом – доверенность, законный представитель несовершеннолетнего и т.п.).
- В случае если обращение подается посредством электронных средств связи (факс, электронная почта и т.п.), оно должно удовлетворять требованиям, изложенным выше настоящего Положения.

2.3. Требования к устному обращению:

- Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема граждан главным врачом БУ РК «Яшкульская РБ» или уполномоченным им лицом.
- Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается, для внесения данной информации в Журнал регистрации обращений пациентов.
- В случае если во время личного приема от гражданина поступает письменное обращение и/или материалы, они подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений пациентов и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений.

2.4. При рассмотрении его обращения гражданин имеет следующие права:

- Предоставлять 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

охраняемую федеральным законом тайну, право доступа к которой у данного гражданина отсутствует.

- Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.
- Обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. БУ РК «Яшкульская РБ» гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.6. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

3. Регистрация обращений

3.1. Все поступающие в БУ РК «Яшкульская РБ» письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в Журнале регистрации обращений пациентов лицом, уполномоченным на то приказом главного врача, в день поступления.

Журнал находится в приемной главного врача. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен главным врачом БУ РК «Яшкульская РБ».

3.2. В случае обнаружения отсутствия указанного в тексте обращения приложения об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

3.3. В случае приложения к обращению оригинала документа вместо копии или копии вместо оригинала, при расхождении этого факта с данными, указанными в тексте обращения, об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

3.4. Если обращение гражданина передано в БУ РК «Яшкульская РБ» в порядке исполнения государственной функции или переслано в ином порядке, то в Журнал регистрации дополнительно вносятся исходящий (регистрационный) номер и дата, отметка о форме и сроке исполнения.

3.5. При повторном обращении документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные обращения ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя.

3.6. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько обращений по разным вопросам, каждое из них регистрируется и рассматривается самостоятельно.

3.7. Обращения граждан с пометкой на конверте «лично» учитываются и передаются адресатам в закрытом виде, регистрационный штамп ставится на конверте.

3.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию

которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части статьи 11 Федерального закона.

3.9. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Каждое письменное обращение передается главному врачу БУ РК «Яшкульская РБ» для предварительного рассмотрения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

4.2. По каждому обращению главный врач не позднее чем в двухдневный срок принимает одно из следующих решений:

- Принять обращение к рассмотрению и передать его в работу лицу, ответственному за работу с обращениями пациентов, либо иному уполномоченному главным врачом лицу.
- Оставить обращение без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

4.3. Не допускается направление обращения для дальнейшего рассмотрения тому должностному лицу, на действие которого гражданин приносит жалобу.

4.4. При рассмотрении обращения уполномоченное лицо обязано:

- Внимательно разобраться в сути вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса.
- Принять обоснованное решение по обращению.
- Сообщить заявителю в письменной форме о решении, принятом по его обращению, с необходимым обоснованием.
- В случае необходимости разъяснить порядок обжалования решения.
- Обеспечить контроль за своевременным и правильным исполнением принятого по результатам обращения решения.

4.5. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке БУ РК «Яшкульская РБ», подписывается уполномоченным лицом, регистрируется и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.6. При наличии в тексте обращения контактного телефона гражданин уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать его лично, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в удобное для него время в пределах часов работы БУ РК «Яшкульская РБ». При неявке гражданина за ответом либо при его отказе явиться за ним, ответ на обращение направляется ему по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений граждан.

4.7. Срок рассмотрения обращения, установленный в соответствии со статьей 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» – 10 календарных дней со дня его поступления.

4.8. В случае необходимости проведения медицинской экспертизы или наличия иных факторов, делающих невозможным ответ по существу в установленный срок,

заявителю направляется ответ с указанием сроков подготовки ответа по существу и обоснования отложения решения его вопроса.

4.9. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врачу БУ РК «Яшкульская РБ» исполнители (или лица их замещающие).

5. Особенности рассмотрения письменных обращений, поступивших в электронной форме

5.1. Письменные обращения в электронной форме могут быть поданы двумя способами – посредством электронного сообщения либо путем направления письменного обращения со всеми необходимыми данными на электронный адрес БУ РК «Яшкульская РБ».

5.2. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений применяется специализированное программное обеспечение на сайте БУ РК «Яшкульская РБ».

5.3. При направлении письменного обращения на электронный адрес БУ РК «Яшкульская РБ» оно оформляется в порядке, установленном для письменных обращений.

5.4. Лицо, ответственное за регистрацию обращений, поступивших в электронной форме, обязано внести полученное обращение в Журнал регистрации в день его поступления.

5.5. В случае если в обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отправляется уведомление о регистрации обращения.

5.6. Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется, как с письменным обращением.

5.7. Ответ на обращение, представленное в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Особенности рассмотрения устных обращений

6.1. Устные обращения могут быть сделаны во время личного приема главного врача БУ РК «Яшкульская РБ» или уполномоченного им лица.

6.2. График личного приема устанавливается главным врачом БУ РК «Яшкульская РБ» (приложение 6).

6.3. Личный прием граждан проводится в порядке очередности. Предварительная запись на личный прием главного врача БУ РК «Яшкульская РБ» ведется через секретаря БУ РК «Яшкульская РБ».

6.4. Устное обращение должно быть сделано с учетом требований, изложенных в пункте 2.3 настоящего Положения.

6.5. Регистрацию устного обращения осуществляет лицо, ведущее личный прием, в момент обращения.

6.6. Устные обращения главный врач БУ РК «Яшкульская РБ» или уполномоченное им лицо, ведущее личный прием, старается рассмотреть на месте. 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.

6.7. Если обращение требует детального изучения и/ или привлечения других лиц, затребования объяснений, документов и т.п., заявителю во время личного приема

разъясняются порядок и сроки ответа на обращение в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением для письменных обращений. В этом случае ему будет дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. В случае если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУ РК «Яшкульская РБ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. Особенности рассмотрения обращений граждан поступающих в журналы отзывов и предложений, ящики отзывов и предложений.

7.1. В день поступления обращений в книги отзывов и предложений старшая медицинская сестра структурного подразделения или старший фельдшер СП, незамедлительно информируют заместителя главного врача по медицинской части в случае обращения гражданина в стационары районной больницы или заведующую поликлиникой в случае обращения в поликлинику ЯРБ. В нерабочее время об обращении гражданина ставится в известность дежурный врач.

Заместитель главного врача по медицинской части (заведующая поликлиникой, дежурный врач) ознакамливается с обращением, визирует его своей подписью, заносит в журнал регистрации обращений подразделения с последующим внесением в журнал, находящийся в приемной главного врача. На каждое зарегистрированное обращение руководитель структурного подразделения заполняет карту обращения, с последующим предоставлением ее руководителю учреждения, для принятия решения. Дальнейшие действия согласно настоящего положения

7.2. При поступлении обращений в ящик отзывов и предложений ответственное лицо за работу с обращениями граждан проводит выемку из ящиков отзывов и предложений во всех структурных подразделениях не реже 1 раза в неделю по пятницам. Результаты выемки фиксируются в журнале выемки обращений граждан и доводятся до сведения руководителя структурного подразделения, который визирует своей подписью и заносит в Журнал регистрации обращений своего подразделения с последующим внесением в Журнал, находящийся в приемной главного врача. На каждое зарегистрированное обращение руководитель структурного подразделения заполняет карту обращения, с последующим предоставлением ее руководителю учреждения, для принятия решения. Дальнейшие действия согласно настоящего Положения.

8. Особенности ответа на обращения, оформленные с нарушением обязательных требований

8.1. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным пунктом 2.2 настоящего Положения, **не рассматриваются**. В Журнале регистрации обращений пациентов при этом делается отметка об отказе в рассмотрении обращения гражданина и краткое описание причин принятия такого решения.

8.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу БУ РК «Яшкульская РБ», организация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то данное очередное обращение признается безосновательным и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. Заявитель уведомляется о принятом решении.

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

8.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

8.7. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, также являются указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи.

9. Особенности рассмотрения обращений граждан, страдающих психическими расстройствами:

Диагноз психического заболевания не является поводом для отказа рассмотрения обращения гражданина. Лица, страдающие психическими расстройствами, обладают всеми правами и свободами граждан, предусмотренными Конституцией Российской Федерации и федеральными законами, в том числе правом обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Ограничение прав и свобод граждан, связанное с психическим расстройством допустимо лишь в случаях, предусмотренных законами Российской Федерации. Обращения граждан, страдающих психическими расстройствами, рассматриваются в общем порядке, предусмотренным Федеральным законом.

Сведения о наличии у гражданина психического расстройства, фактах обращения за психиатрической помощью и лечении в учреждении, оказывающем помощь, а также иные сведения о состоянии психического здоровья являются врачебной тайной, охраняемой законом. Для реализации прав и законных интересов лица, страдающего психическим расстройством, по его просьбе либо по просьбе его законного представителя им могут быть представлены сведения о состоянии психического здоровья данного лица и об оказанной ему психиатрической помощи.

10. Организация приема граждан

10.1. Прием граждан проводится главным врачом, его заместителем или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

10.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются главным врачом. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан (приложение 6)

10.3. Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностного лица, осуществляющего прием.

10.4. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений учреждения

10.5. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и социальный статус, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов

11.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется секретарем, уполномоченным на то главным врачом БУ РК «Яшкульская РБ», которое несет персональную ответственность за состояние делопроизводства и сохранность документов.

11.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

11.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в материалы по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

11.4. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

11.5. В случае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов, они подшиваются к первому обращению.

11.6. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Росархивом.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и настоящим Положением, возлагается на главного врача БУ РК «Яшкульская РБ», или уполномоченное им лицо.

12.2. Ежеквартально во второй декаде последнего месяца главному врачу БУ РК «Яшкульская РБ», предоставляется отчет о количестве, форме, содержании обращений и

ответов на них, который составляется лицом, ответственным за работу с обращениями пациентов.

12.3. Сотрудники БУ РК «Яшкульская РБ», осуществляющие рассмотрение письменных обращений и личный прием граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

Приложение 2
К приказу от 09.01.2024г. №16-п

Состав комиссии по разбору жалоб и обращений граждан

в БУ РК «Яшкульская РБ»

Цеденова Г.С. - и/о заместителя главного врача по МЧ, председатель комиссии

Конникова Б.К. – и/о заведующей поликлиникой

Альдаев А.А. – врач скорой помощи

Кунзеева Д.А. - главная медсестра

Харцхаева Л.Э. – старшая медсестра поликлиники, секретарь комиссии

Приложение 3
К приказу от 09.01.2024г. №16-п

График приема по личным вопросам граждан в БУ РК «Яшкульская РБ»

№п\п	Должность	ФИО	Место приема	Дни приема	Время приема
1.	Главный врач	Каншаева С.В.	Приемная главного врача	Вторник	14.00-15.00
2.	Заместитель главного врача по медицинской части	Цеденова Г.С.	кабинет зам. главного врача по медицинской части (каб. №43)	Понедельник	14.00-15.00
3.	Заведующая поликлиникой	Конникова Б.К.	поликлиника (каб.218)	Среда	14.00-15.00
4.	Главная медицинская сестра	Кензеева Д.А.	кабинет главной медсестры (каб. №225)	Пятница	14.00-15.00

Приложение 4
К приказу от 09.01.2024г. №16-п

ПРЕТЕНЗИОННЫЙ БЛАНК

Я,_____,
являясь пациентом БУ РК «Яшкульская РБ» хотел(а) бы известить руководство медицинской организации о следующей возникшей ситуации:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Мне хотелось бы: (напишите, пожалуйста, каких действий со стороны медицинской организации вы ждете: ответа на вопрос, разъяснения ситуации, встречи с руководителем для переговоров, решения финансового вопроса т.д.)

_____
_____
_____

Телефон, по которому можно со мной связаться: _____.
Дата составления сообщения: _____.

Подпись пациента, законного представителя:_.

Информационное сообщение принято у меня
(кем)_____
_____

«_____»_____ 20__ года. Копию получил(а) _____
(подпись пациента)

Приложение 5
К приказу от 09.01.2024г. №16-п

Главному врачу
БУ РК «Яшкульская РБ»
_____
_____
От сотрудника_____
_____

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

«_____»_____ 202___ года возникла конфликтная ситуация с пациентом
_____
_____г. р.
Претензия: письменная/устная.

Суть ситуации:

Требования пациента:

Что предпринял я для предотвращения конфликта:

Есть ли ошибки в моих действиях, выполнил ли я в полном объеме стандарт, все ли записано в медицинской карте:

Есть ли факт неисполнения обязанностей со стороны пациента (не выполнял рекомендации, опаздывал, не уведомлял и пр.):

Что я предлагаю для урегулирования ситуации:

Особенности пациента, которые, на мой взгляд, необходимо учесть:

Врач (медсестра) : _____
Дата: _____

Приложение 6
К приказу от 09.01.2024г. №16-п

Пример официального письма пациенту о ходе рассмотрения его жалобы

Уважаемая(ый) ФИО _____. «___»_____ 202__ года администрация БУ РК «Яшкульская РБ» получила Вашу претензию. В целях ее полноценного рассмотрения и в соответствии с требованиями приказа Минздравсоцразвития от 05.05.2012г. №502н была создана врачебная комиссия в составе <…>. Заседание комиссии назначено на _____ 202___ года. О результатах заседания и принятых решениях сообщим Вам дополнительно.

Главный врач
БУ РК «Яшкульская РБ» _____

Приложение 7
К приказу от 09.01.2024г. №16-п

Карточка обращения гражданина
(книга отзывов и предложений, ящик отзывов и предложений, сайт, электронные ресурсы)
Нужное подчеркнуть

Дата обращения: «__»_____20___г.
Дата регистрации обращения «_____»_____20_____г.
ФИО заявителя:_____
Адрес, №тел._____
Даны поручения:_____
_____
Плановый срок исполнения (дата)_____
Решение комиссии_____
_____
Отметка об ответе заявителю:_____
_____
(регистрационный номер и дата ответа, наименование подразделения, исполнитель)

Отметка о снятии с контроля:_____

Приложение 8
К приказу от 09.01.2024г. №16-п

Журнал выемки обращений граждан (наименование структурного подразделения)

в БУ РК «Яшкульская РБ»

№ п\п	Дата проведения выемки	Количество обращений	Виды обращений (предложение, заявление, жалобы, благодарность)	Дата и подпись руководителя структурного подразделения об ознакомлении с результатами выемки

Начат_____

Окончен_____

Приложение 9
К приказу от 09.01.2024г. №16-п

Журнал регистрации обращения граждан БУ РК «Яшкульская РБ»

№ п\п	Дата обращения	ФИО заявителя	Адрес и место жительства	Откуда поступило обращение	Вид обращения и его краткое содержание	ФИО исполнителя, указание (резолюция), дата указания	Срок исполнения	Подпись исполнителя о получении карточки	Результат решения	Отметка об исполнении и ответе заявителю, дата	Дата снятия с контроля	Подпись исполнителя

Начат_____

Окончен_____

Приложение 10
К приказу от 09.01.2024г. №16-п

Журнал регистрации обращений граждан на приеме у главного врача БУ РК «Яшкульская РБ»

№п\п	Дата обращения	ФИО заявителя	Адрес и место жительства заявителя	Тематика обращения	Результат обращения

Начат_____

Окончен_____