

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1 ИМЕНИ ВИКТОРА
АЛЕКСАНДРОВИЧА ЖУКОВА» В Г. ВОЛГОДОНСКЕ**

ПРИКАЗ

от 10.02.2026г

№ 147-А

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, Порядка работы Телефона горячей линии (доверия) по вопросам оказания медицинской помощи и Досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУ РО «ГБ №1» в г. Волгодонске

Руководствуясь требованиями закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске (далее Порядок) (Приложение 1);

1.2. Порядок работы Телефон горячей линии (доверия) по вопросам оказания медицинской помощи в ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске (далее Порядок работы Телефона доверия) (Приложение 2);

1.3. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации (далее Досудебный порядок) (Приложение 3);

1.4. Форму журнала регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию (Приложение 4);

1.5. Форму журнала регистрации обращений граждан, поступивших на Телефон горячей линии медицинской организации (Приложение 5);

1.6. Форму журнала личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации (далее Форма журнала) (Приложение 6);

1.7. Порядок ведения журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации (Приложение 7);

1.8. График личного приема граждан руководителем, заместителем руководителя медицинской организации (Приложение 8);

1.9. Форму анализа работы с обращениями граждан в медицинской организации (далее Форма анализа) (Приложение 9).

2. Назначить:

2.1. ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в медицинской организации, включая организацию работы Телефона горячей линии (доверия), организацию личного приёма личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации, назначить заместителя главного врача по организационно-методической работе Довгань Л.А. (далее Ответственное лицо);

2.2. уполномоченным лицом за регистрацию обращений граждан и ведение базы данных обращений граждан секретаря руководителя Зиненко Т.Л.;

2.3. уполномоченным лицом, обеспечивающим непосредственную работу Телефона горячей линии (доверия), а также регистрацию обращений граждан, поступивших на Телефон горячей линии (доверия), секретаря руководителя Зиненко Т.Л..

3. Ответственному лицу, заместителю главного врача по организационно-методической работе Довгань Л.А., организовать:

3.1. информирование граждан:

- о порядке рассмотрения обращений в ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;

- о порядке работы Телефона горячей линии (доверия), в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы Телефона горячей линии;

- о порядке обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске в соответствии с Досудебным порядком;

3.2. работу с обращениями граждан в ГБУ РО «ГБ № 1» в г. Волгодонске в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;

3.3. ведение журналов личного приёма личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации в соответствии с утверждёнными Формой журнала и Порядком ведения журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации

3.4. работу Телефона горячей линии (доверия) в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы Телефона горячей линии (доверия);

3.5. размещение на официальном сайте и на информационных стендах медицинской организации:

- информации о месте приёма граждан, а также об установленных для приёма днях и часах;

- графика личного приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителем(ями);

3.6. в соответствии с законодательством, обеспечение возможности заявителю знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;

3.7. проведение ежегодного анализа работы с обращениями граждан в соответствии с утверждённой Формой анализа.

4. Председателю врачебной комиссии обеспечить в установленном порядке рассмотрение обращений граждан (жалоб) по вопросам, связанным с

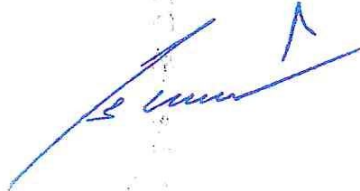
оказанием медицинской помощи граждан в медицинской организации, на заседаниях врачебной комиссии с отражением соответствующей информации в представляемом руководителю медицинской организации ежеквартально, а также по итогам года письменным отчёте о работе врачебной комиссии и ее подкомиссий.

5. Уполномоченному лицу за регистрацию обращений граждан и ведение базы данных обращений граждан секретарю руководителя Зиненко Т.Л., обеспечить ведение делопроизводства по обращениям граждан в соответствии с требованиями утверждённого Порядка.

6. Уполномоченному лицу, обеспечивающему непосредственную работу Телефона горячей линии (доверия), секретарю руководителя Зиненко Т.Л. обеспечить работу Телефона горячей линии (доверия) в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы Телефона горячей линии.

7. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



В.М. Иванов