



УТВЕРЖДАЮ:

Начальник ГБУЗ РПАБ

Л.Л.Зубкова

«14» июля 2016г.

**Порядок организации работы по приему сообщений, заявлений и жалоб от граждан на телефон 8(301-2)43-78-95
ГБУЗ «Республиканское патологоанатомическое бюро»**

1. Общие положения

1. Сведения о работе по приему сообщений, заявлений и жалоб от граждан поступающих на телефон **8(301-2)43-78-95** размещаются на официальном сайте, информационных стендах ГБУЗ РПАБ.

2. Граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан и юридические лица независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий вправе обратиться с сообщением, заявлением и жалобой на телефон 8(301-2)43-78-95

3. Ответственное лицо, отвечающее за прием сообщений, заявлений и жалоб на телефон 8(301-2)43-78-95 назначается приказом по бюро.

4. В случае поступления вопросов на телефон 8(301-2)43-78-95, решение которых не входят в компетенцию медицинской организации, Ответственное лицо обязано направить Заявителя в соответствующий орган или организацию, в чью компетенцию входит решение вопроса (сообщить контактный номер и иную подробную информацию).

Ответственное лицо, обязано сообщить контактную информацию Заявителя и суть обращения сотрудникам соответствующего органа или организации для рассмотрения и ответа заявителю в порядке компетенции.

5. Действия Ответственного лица при вызове на телефон 8(301-2)43-78-95, в котором содержатся:

- сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, вызов подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- при нецензурных либо оскорбительных выражениях, угрозе жизни, здоровью, имуществу, а также членам его семьи, Ответственное лицо вправе оставить вызов без ответа и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления его правом.

2. Сроки рассмотрения обращений граждан, поступивших на телефон 8(301-2)43-78-95

Все поступившие вызовы регистрируются в журнале регистрации вызовов (далее - журнал) незамедлительно. Форма журнала прилагается к настоящему порядку (приложение № 1).

Решения по заявлениям и жалобам граждан принимаются в срок до 10 рабочих дней. Заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно.

Переадресация вызова (см. п. 4.) осуществляется незамедлительно.

2. Последовательность работы по приему сообщений, заявлений и жалоб от граждан на телефон 8(301-2)43-78-95

1. Ответственное лицо принимает вызов, представляется (называет ФИО, должность), регистрирует вызов в журнале.

2. Ответственное лицо передает информацию о поступившем вызове руководителю структурного подразделения медицинской организации, в компетенцию которого входит решение данного вопроса. Ответственное лицо записывает в журнал ФИО Исполнителя, которому передан вопрос.

3. По окончании рассмотрения обращения Исполнитель передает информацию Ответственному лицу для извещения Заявителю.

4. Ответственное лицо направляет ответ заявителю в письменном виде или по телефону, после чего ставит отметку об исполнении (дата исполнения вызова).

5. При поступлении вызова на телефон 8(301-2)43-78-95, решение которого не входит в компетенцию медицинской организации, дежурный действует согласно п. 4.

4. Подготовка аналитической информации о проделанной работе

Целью подготовки отчетов является анализ обращений граждан по вопросам, касающимся деятельности медицинской организации, в том числе выявление недостатков организации медицинской помощи и предложения по повышению качества медицинского обслуживания населения Республики Бурятия.

Форма отчета прилагается к настоящему порядку (приложение № 2).