

Государственное автономное учреждение Республики Саха (Якутия)  
«Якутская республиканская офтальмологическая клиническая больница»  
(ГАУ РС (Я) «ЯРОКБ»)

**П Р И К А З**

«24» мая 2019 г.

г. Якутск

№ 01-04/ОД-173

О совершенствовании работы с обращениями граждан и организаций

Во исполнения приказа Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия) от 17 мая 2019 года № 01-07/642 «О совершенствовании работы с обращениями граждан и организаций в медицинских организациях», в целях обеспечения условий реализации гражданами конституционного права на обращение, совершенствования работы с обращениями граждан и организаций в медицинских организациях, повышения качества оказания медицинской помощи населению Республики Саха (Якутия),

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Руководителям структурных подразделений Захаровой Е.К. и Аржаковой В.М.:
  - 1.1. Принять меры по своевременному выявлению и устранению причин и условий нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, способствующих повышенной активности обращения граждан по оказанию медицинской помощи.
2. Заместителям главного врача Гаврильевой И.И., Литвинцевой Н.Е. и руководителям структурных подразделений Захаровой Е.К., Аржаковой В.М.:
  - 2.1. Обеспечить личный прием граждан. Срок - постоянно.
  - 2.2. Обеспечить на местах своевременное рассмотрение и решение вопросов обращений, поступивших на телефон «Горячей линии». Срок – постоянно.
  - 2.3. Усилить контроль по работе с обращениями граждан и организаций на местах.
3. Исполняющему обязанности заведующей отделом управления, оценки качества и ОМР, КЭР Пахомовой З.С.:
  - 3.1. Размещать и обновлять на информационных стендах для пациентов данные с Ф.И.О. ответственного лица и номера кабинета для рассмотрения вышеуказанных вопросов. Срок – постоянно.
  - 3.2. Организовать мониторинг обращений граждан с проведением ежемесячного анализа и контроля за принятием мер.
  - 3.3. При обработке обращений применять Тематический классификатор обращений граждан и организаций, утвержденный распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30 ноября 2017 года № 104.
  - 3.4. Предоставлять отчеты по работе с обращениями граждан и организаций к 5 числу следующего за кварталом месяца, а также по итогам года в ГБУ РС(Я) «ЯРМИАЦ», согласно приложениям №1 и №2.
  - 3.5. При сдаче годовых отчетов по работе с обращениями граждан и организаций предоставлять:
    - 3.5.1. Пояснительную записку к прилагаемым отчетным формам.

3.5.2. План работы медицинской организации по работе с обращениями граждан и организаций на следующий год.

4. Провести на высоком организационном уровне Общероссийский день приема граждан 12 декабря 2019 года, общереспубликанские дни приема граждан в соответствии с Планом основных республиканских мероприятий.
5. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.Н. Назаров



	Наименование показателя	Письменное обращение		Устные обращения	
		Количество обращений	Количество вопросов	Количество обращений	Количество вопросов
1	<b>Количество поступивших обращений</b>				
2	• поступило обращений в форме электронного документа				
3	• поступило коллективных обращений				
4	• поступило повторных обращений				
5	• взято под контроль				
6	• рассмотрено с выездом на место				
7	• рассмотрено комиссионно				
8	<b>Распределение обращений по видам (сумма строк 9+10+11=строка 1):</b>				
9	заявлений				
10	жалоб				
11	предложений				
12	<b>Поступило из иных:</b>				
13	• федеральных органов государственной власти				
14	• республиканских органов государственной власти				
15	• органов местного самоуправления				
16	<b>Количество содержащихся в обращениях вопросов (должно соответствовать в сумме строк 22 и 26)</b>				
17	<b>По вопросам, относящимся к предметам ведения (сумма строк 18+19+20+21=строка 1):</b>				
18	• Российской Федерации				
19	• Российской Федерации и субъектов Российской Федерации				
20	• субъектов Российской Федерации				
21	• органов местного самоуправления				
22	<b>Количество обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, перенаправленных для рассмотрения по компетенции (сумма строк 23+24+25)</b>				
23	• в федеральные органы исполнительной власти				
24	• в исполнительные органы власти Республики Саха (Якутия)				
25	• в органы местного самоуправления городских округов и муниципальных районов				
26	<b>Количество обращений и вопросов, рассмотренных в медицинской организации (сумма строк 27+29+30+31+32+33) <sup>1</sup></b>				
27	• поддержано				
	• в том числе приняты меры				
	• разъяснено				
	• по поддержано				
	• оставлено без ответа <sup>2</sup>				
	• дан ответ автору <sup>3</sup>				
	• находятся на рассмотрении				

1. Без учета обращений, перенаправленных в иные органы

2. Оставлено без ответа в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

3. Дан ответ автору в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 3 или 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

	Код по классификатору	Общее количество поступивших обращений	Количество вопросов в письменных обращениях	Количество вопросов в устных обращениях
		<b>ВСЕГО</b>		
1	<b>0001.0000.0000.0000</b>	<b>По разделу «Государство, общество, политика», всего (сумма строк 3,4,9,10)</b>		
2	0001.0001.0000.0000	Конституционный строй		
3	0001.0002.0000.0000	Основы государственного управления		
4	0001.0002.0025.0087	в т.ч. развитие предпринимательской деятельности		
5	0001.0002.0025.0103	в т.ч. социально-экономическое развитие субъектов Российской Федерации		
	0001.0002.0025.0104	в т.ч. социально-экономическое развитие муниципальных образований		
6	0001.0002.0025.0179	в т.ч. цены и ценообразование		
7	0001.0002.0027.0000	в т.ч. обращения, заявления и жалобы граждан		
8	0001.0003.0000.0000	Гражданское право		
9		Другие		
10	<b>0002.0000.0000.0000</b>	<b>По разделу «Социальная сфера», всего (сумма строк 12-16)</b>		
11	0002.0004.0000.0000	Семья		
12	0002.0006.0000.0000	Труд и занятость населения		
13	0002.0007.0000.0000	Социальное обеспечение и социальное страхование		
14	0002.0013.0000.0000	Образование, наука, культура		
15	0002.0014.0000.0000	Здравоохранения, физическая культура и спорт, туризм		
16		Другие		
17	<b>0003.0000.0000.0000</b>	<b>По разделу «Экономика», всего (сумма строк 18-26,28-29)</b>		
18	0003.0008.0000.0000	Финансы		
19	0003.0009.0093.0000	Промышленность		
20	0003.0009.0096.0000	Строительство		
21	0003.0009.0097.0000	Градостроительство и архитектура		
22	0003.0009.0098.0000	Сельское хозяйство		
23	0003.0009.0099.0000	Транспорт		
24	0003.0009.0100.0000	Связь		
25	0003.0009.0102.0000	Торговля		
26	0003.0011.0000.0000	Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды		
27	0003.0009.0098.0380	В т.ч. выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества		
28	0003.0012.0000.0000	Информация и информатизация		
29		Другие		
30	<b>0004.0000.0000.0000</b>	<b>По разделу «Оборона, безопасность, законность» всего (сумма строк 31-35)</b>		
31	0004.0015.0000.0000	Оборона		
32	0004.0016.0000.0000	Безопасность и охрана правопорядка		
33	0004.0018.0000.0000	Правосудие		
34	0004.0019.0000.0000	Прокуратура, органы юстиции, адвокатура, нотариат		
35		Другие		
36	<b>0005.0000.0000.0000</b>	<b>По разделу «Жилищно-коммунальная сфера», всего (сумма строк 37-40)</b>		
37	0005.0005.0053.0000- 0005.0005.0055.0000	Вопросы обеспечения жильем		
38	0005.0005.0056.0000	Коммунальное хозяйство		
39	0005.0005.0057.0000	Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)		
40		Другие		