Департамент здравоохранения Тюменской области

Государственное автономное учреждение здравоохранения Тюменской области
"ОБЛАСТНОЙ ОФТАЛЬМОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР"

П Р И К А З

7 сентября 2018 г. **№82**

г.Тюмень

О внесении изменений в приказ ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» от 5.06. 2017 г. № 71 «Об организации работы с обращениями граждан

Во исполнение федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» (с изменениями, внесёнными ФЗ от 29.12.2015г. № 389-ФЗ), федерального закона РФ от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Федерального закона от 27.11.2017г. №355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказов Департамента здравоохранения Тюменской области от 22.10.2009г. № 703 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан» и № 708 от 13.11.2011г. «О внесении изменений и дополнений в приказ Департамента здравоохранения от 22.10.2009г. № 703», совместного приказа Департамента здравоохранения Тюменской области и Департамента здравоохранения Администрации города Тюмени от 22.06.2016 г. № 517/26-34-341/6 «Об организации работы «Горячей линии» для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи и оплаты труда медицинских работников в бюджетной сфере», Постановления Правительства Тюменской области от 17.03.2015г. № 84-п «Об особенностях рассмотрения письменных обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Тюменской области», Методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления и в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан

п р и к а з ы в а ю:

1. Внести изменения в Инструкцию о порядке регистрации и рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» (Приложение 1);
2. Внести изменения в график работы дежурных администраторов (Приложение 2);

3. Филимоновой А.В.., медицинскому регистратору осуществлять прием и регистрацию обращений, поступивших на «Горячую линию» через SAP и VipNet.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач И.Г. Долгова

Приложение 1
к приказу от 07.09.2018г. № 82

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГАУЗ ТО «Областной
Офтальмологический диспансер»

_____
И.Г.Долгова

Инструкция о порядке регистрации и рассмотрения граждан в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер»

Изменения в инструкцию внесены в соответствии со статьями 8,11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 27.11.2017г. № 355-ФЗ).

Пункт 7. «Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан» изложить в новой редакции - «Порядок рассмотрения отдельных обращений».

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.3. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

7.4.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить

суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.5.1. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

7.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную тайну или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

Пункт 9.13 пункта 9 «Административные процедуры» изложить в новой редакции:

9.Административные процедуры.

9.13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУЗ ТО «Областной офтальмологический диспансер» 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, если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Начальник отдела организации медицинской помощи Т.Н. Малишевская

Приложение 2
к приказу от 07.09.2018г. № 82

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГАУЗ ТО «Областной
Офтальмологический диспансер»

_____
И.Г.Долгова

График работы дежурных администраторов
(корпус № 1)

Ежедневно с 8.00 до 17.00 часов с понедельника по пятницу дежурные администраторы: заместитель главного врача Иванникова В.Ю., начальник отдела организации медицинской помощи Малишевская Т.Н., начальник отдела контроля качества Радзивилюк Е.Н.

День недели	Администратор	дублер
Понедельник с 17 до 20 часов	Иванникова В.Ю., заместитель главного врача	Одинцова С. А. старшая медицинская сестра отделения приема взрослого населения
Вторник с 17 до 20 часов	Рябова А.Г., главная медицинская сестра	Бадрызлова И.А., старшая медицинская сестра; Ткаченко Н. П.
Среда с 17 до 20 часов	Малишевская Т.Н. начальник отдела организации медицинской помощи	Шатских С.В., заведующая отделением глаукомы
Четверг с 17 до 20 часов	Радзивилюк Е.Н., начальник отдела контроля качества	Васильев В.А., заведующий диагностическим центром
Пятница с 17 до 20 часов	Курзаева Н.С., заведующая отделением приема взрослого населения	Калинина О.Н. врач диагностического центра

График работы дежурных администраторов
(корпус № 2)

День недели	Администратор 8.00 до 15.00	Администратор 15.00 до 20.00
Понедельник	Ласкина А.В. старшая медицинская сестра	Филиппова Л.А., старшая медицинская сестра лаборатории контактной коррекции зрения

Вторник	Доркина Ирина Леонидовна - Зав. ОПДН	Девяткова В.П., заведующая лабораторией контактной коррекции зрения
Среда	Девяткова В.П., заведующая лабораторией контактной коррекции зрения	Доркина И. Л. - Зав. ОПВН
Четверг	Багуева Л.В., заведующая отделением терапевтической офтальмологии	Ласкина А.В. старшая медицинская сестра
Пятница	Багуева Л.В., заведующая отделением терапевтической офтальмологии	Захарова И.В. врач–офтальмолог