



«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

ООО «Верона»

Мостовой И.А.

15.01.2024

Положение о работе с обращениями граждан и порядке их рассмотрения

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
2. Приказом руководителя определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.
3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.
4. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», содержащем следующие графы:
 - № п/п,
 - входящий номер поступившего обращения,
 - Ф.И.О. заявителя,
 - домашний адрес,
 - телефон обратившегося,
 - краткое содержание обращения,
 - повторность обращения,
 - контроль,
 - результат исполнения с фамилией исполнителя,
 - исходящий номер и
 - примечание/обоснованность жалобы.

Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учёта) включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование медицинской организации, наименование структурного подразделения;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.