

П Р И К А З

« 12 » января 2018г

№ 03/1

«Об организации работы
с обращениями граждан»

В соответствии с требованиями Федерального закона РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «КГВВ» (приложение № 1);
2. Назначить ответственного за работу с обращениями граждан заместителя главного врача по медицинской части Бессонову Л.О.;
3. Утвердить форму ведения «Журнала регистрации обращений» (приложение № 2);
4. Назначить ответственного за регистрацию обращений граждан и ведение «Журнала регистрации обращений» секретаря руководителя Говорину В.М.;
5. Утвердить график приема граждан по личным вопросам должностными лицами ОГБУЗ «КГВВ» (приложение № 3). Разместить график приема граждан на сайте и информационных стендах в приемном отделении и центральном холле госпиталя;
6. Обязанность по подготовке медицинской и иной документации, необходимой для рассмотрения обращения заявителя и составления ответа, возлагается на руководителей подразделений (заведующих отделениями), в компетенции которых находятся вопросы, поставленные в обращении;
7. Утвердить форму «Отчета о работе с обращениями граждан» (приложение № 4). Отчет подготавливать не реже 1 раза в год;
8. Назначить ответственного за подготовку отчета о работе с обращениями граждан, а также за анализ устных и письменных обращений заместителя главного врача по ОМР Кириченко О.А.;
9. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



И.В. Демин

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОГБУЗ «КГВВ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «КГВВ» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом РФ от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

1.2. Положение определяет правила учета, регистрации, порядок и сроки рассмотрения и подготовки ответов на обращения граждан, алгоритм принятия решений по обращениям граждан, хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием должностных лиц, контроль за соблюдением данного порядка в ОГБУЗ «КГВВ» (далее - Учреждение).

1.3. Основные понятия, используемые в Положении:

- **обращение гражданина** (далее - **обращение**) - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (граждан) в Учреждение;

- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его (либо других лиц) нарушенных прав, свобод или законных интересов;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию работы Учреждения;

- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о недостатках в работе, или критика деятельности должностного лица или медицинской организации в целом;

- **письменное обращение** – обращение гражданина в Учреждение, изложенное в письменной форме;

- **устное обращение** – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан главным врачом Учреждения;

- **электронное обращение** – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи;

- **коллективное обращение** – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу;

- **отзыв о работе Учреждения** – мнение (личное впечатление) гражданина или группы граждан о деятельности Учреждения или конкретного работника Учреждения, изложенное в письменной форме в «Книге отзывов и предложений» стационарного отделения без рекомендаций или просьб. Отзывы разделяются на две категории – положительные и отрицательные.

1.4. Форма обращения гражданами может быть выбрана самостоятельно.

1.5. При рассмотрении обращения должностными лицами Учреждения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения

обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главным врачом Учреждения, заместителями главного врача по направлениям, руководителями структурными подразделениями по поручению главного врача.

1.7. При уходе работника в отпуск, на больничный лист, переводе или командировке, обращения граждан с приложенными документами, должны быть немедленно переданы для исполнения лицу, временно замещающему данного работника.

1.8. Должностные лица, ведущие прием граждан или рассматривающие обращения граждан несут персональную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ:

- за утрату обращения гражданина и приложенных документов к обращению;
- за отказ от рассмотрения обращения гражданина;
- за рассмотрение обращения гражданина сверх сроков, установленных Федеральным законом РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением;
- за разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.9. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственные или муниципальные органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.11. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. Прием и регистрация письменных обращений

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости

прилагает документы и материалы либо их копии.

2.2. Все письменные обращения граждан (в том числе телеграммы, факсимильные обращения, электронные формы обращения) и приложенные к обращениям документы (далее по тексту - документы), связанные с их рассмотрением, адресованные главному врачу Учреждения, его заместителям по направлениям, заведующим структурных подразделений, поступают к секретарю в приемную главного врача.

2.3. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления в Учреждение или должностному лицу в «Журнал регистрации обращений граждан» (Приложение 1), который находится в приемной главного врача Учреждения.

2.4. После приема и регистрации секретарь передает обращение гражданина и приложенные к нему документы главному врачу или заместителю главного врача, имеющему право первой подписи, для решения вопроса об исполнителе данного обращения.

2.5. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.6. При приеме и первичной обработке документов секретарем:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту прилагается конверт;
- ошибочно (не по адресу) присланные документы возвращаются на почту невскрытыми.

По выявленным нарушениям и недостаткам по поступившему документу составляется акт вскрытия почтовой корреспонденции и фиксации содержимого (далее по тексту - акт). Акт составляется в двух экземплярах лицом, которое занималось приемом и обработкой документа в следующих случаях:

- при вскрытии конвертов, в которых не обнаружилось письменного вложения документов;
- при вскрытии конвертов, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описи документов;
- при вскрытии конвертов, в которых обнаружались денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), подарки.

Один экземпляр акта посылается отправителю (если имеется адресат), второй хранится у секретаря.

2.7. Обращение гражданина проверяется на повторность. Повторные письма ставятся на контроль, при регистрации делается отметка в виде буквы «П» на первой странице документа рядом с регистрационным штампом.

Повторным считается:

- обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством РФ срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен ответом.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения граждан и юридических лиц, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

2.8. Если обращение граждан и юридических лиц подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

2.9. Обращения граждан и юридических лиц, в которых не указаны фамилия лица,

направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан и юридических лиц не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

2.10. На обращениях граждан и юридических лиц, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

3. Личный прием граждан. Устные обращения граждан.

3.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется главным врачом, заместителями главного врача по направлениям, заведующими структурных подразделений, по поручению главного врача.

3.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информацию, расположенную на информационных стендах в здании Учреждения, официальном сайте Учреждения.

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.4. Содержание устного обращения заносится в «Карточку личного приема гражданина» (Приложение 2).

3.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в «Карточке личного приема гражданина». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. «Карточка личного приема гражданина» заполняется лично должностным лицом, осуществляющим прием гражданина или секретарем приемной главного врача по поручению главного врача.

3.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.9. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в «Журнале регистрации обращений граждан».

4. Рассмотрение обращений и направление ответа на обращение.

4.1. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Должностное лицо, рассматривающее обращение граждан:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения

обращения документы и материалы в других органах вне Учреждения, в структурных подразделениях Учреждения и у иных должностных лиц;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой соответствующий орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.2. Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, проводится при участии врачебной комиссии Учреждения.

4.3. 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.

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

4.5. Должностные лица 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.

4.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.7. 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 либо уполномоченное им лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

4.9. В случае, когда при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения (на основании сведений в информированном добровольном согласии на обработку данных) принимается решение об оставлении обращения без рассмотрения, с уведомлением об этом заявителя.

4.10. Ответы на обращения граждан подписываются главным врачом Учреждения, заместителем главного врача, имеющего право первой подписи. На лицевой стороне

последнего листа в левом нижнем углу обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер контактного телефона.

4.11. Ответ на обращение гражданина, поступившее в Учреждение или должностному лицу, в том числе в форме электронного документа, регистрируются в системе электронного делопроизводства и документооборота и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.12. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются на хранение в приемную главного врача Учреждения.

5. Сроки рассмотрения обращения

5.1. Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления - не более одного дня.

5.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до пяти дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

5.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

5.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

5.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5.7. В случае жалобы пациента на качество оказанной услуги сроки удовлетворения требований составляют 10 дней согласно ч.1 ст.31 Закона РФ № 2300-1.

6. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

6.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте медицинской организации.

6.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте медицинской организации форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

6.3. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в медицинскую организацию.

7. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

7.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

7.2. Заместители руководителя медицинской организации обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

7.3. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо, ответственное за анализ работы с обращениями граждан, обобщает результаты по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

8.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем руководителя медицинской организации.

8.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

8.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

8.6. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя медицинской организации по направлениям.

8.7. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов

государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

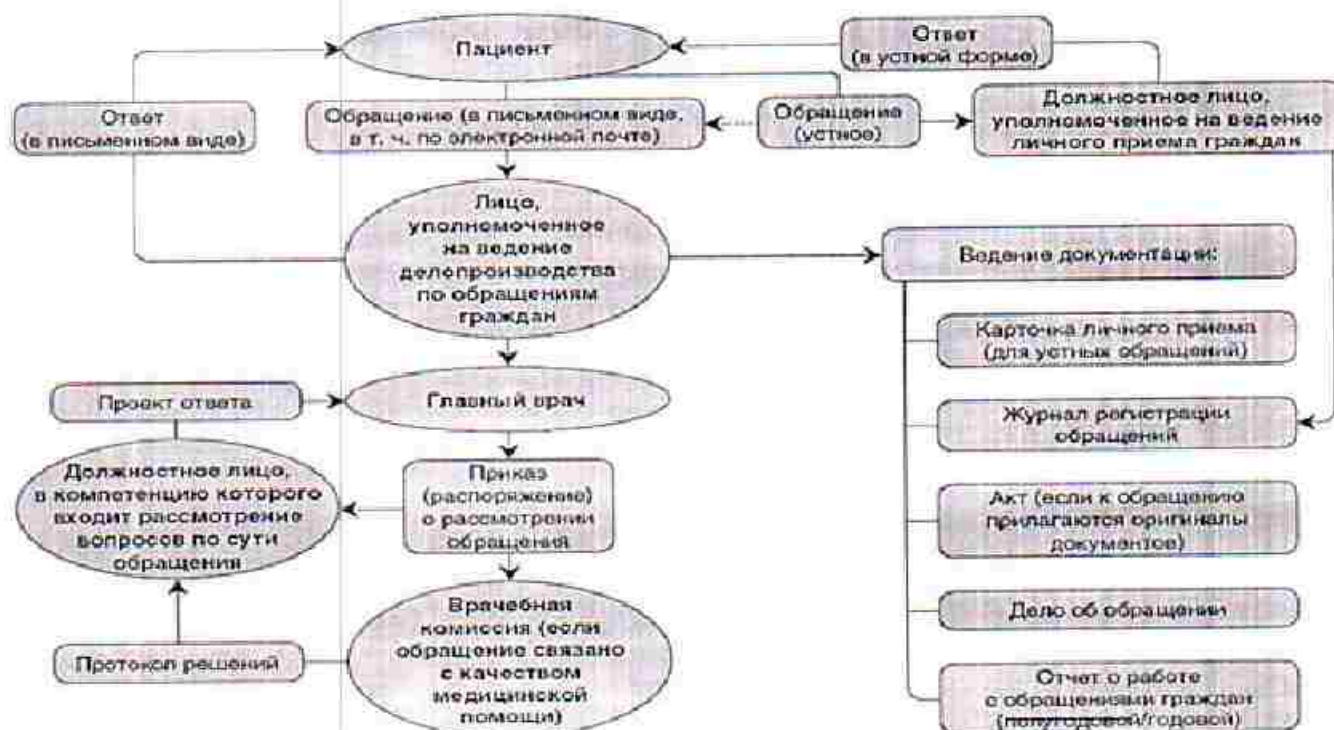
8.8. Нарушения установленного Положением порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом РФ от 2.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом РФ от 7.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом РФ от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом РФ от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом РФ от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом РФ от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ

10. Алгоритм принятия решений



Карточка личного приема граждан
ОГБУЗ «Клинический госпиталь Ветеранов войн»
№ _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. посетителя полностью _____

Адрес, телефон _____

Дата приема « _____ » _____ 20 ____ г

Содержание вопроса: _____

Исполнитель: _____

Резолюция: _____

Автор резолюции (_____)

подпись

расшифровка подписи

Обратная сторона регистрационно-контрольной карточки

Дата _____

Кому направлено _____

Особые отметки _____

Адресат _____

Результат рассмотрения вопроса: _____

С контроля снял _____

(_____)

подпись

расшифровка подписи

Дело _____

Листы _____

Журнала регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата и вход. номер поступления обращения	Код вида обращения (П - предложение, З - заявление, Ж - жалоба)	Код способа обращения (У - устное, П - письменное, Э - по эл. почте, С - сайт)	Ф. И. О. заявителя/наименование организации, направившей обращение	Адрес места жительства/региона, контактный телефон, адрес электронной почты заявителя (при наличии)	Код повода обращения*	Ф.И.О., должность работника, осуществляющего рассматривание обращения	Экспертное заключение врачебной комиссии (номер протокола, дата)**	Меры принятые по обращению***	Код вида ответа на обращение (1 - ответ направлен заявителю, 2 - ответ не направлен заявителю (в случае аноним), 3 - ответ дан в ходе приема.	Дата и исх. № ответа на обращение	В случае жалобы (1 - жалоба обоснована, 2 - жалоба не обоснована)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

* Коды причин обращения:

- 1 - вопросы лекарственного обеспечения и обеспечения расходными материалами;
- 2 - санитарно-эпидемиологический режим;
- 3 - организация процесса оказания медицинской помощи (включая вопросы оснащенности медицинским оборудованием);
- 4 - вопросы этики и деонтологии;
- 5 - материально-техническая оснащенность медицинской организации (кроме указанных в п. 3);
- 6 - вопросы возмещения ущерба, причиненного пациенту;
- 7 - вопросы доступности медицинской помощи;
- 8 - экспертиза временной нетрудоспособности;
- 9 - прочее.

В случае наличия нескольких причин в одном обращении код представляется по каждой причине.

** В случае рассмотрения врачебной комиссией.

*** Коды принятых мер:

- 1 - организация медицинской помощи;
- 2 - меры административного характера в отношении сотрудников медицинской организации;
- 3 - меры по оптимизации деятельности медицинской организации;
- 4 - меры по досудебному возмещению причиненного ущерба;
- 5 - другое.

В случае принятия нескольких мер по одному обращению указываются коды всех принятых мер.

График приема граждан по личным вопросам руководителем и иными уполномоченными лицами ОГБУЗ «КГВВ»

Должность	ФИО	Прием	Телефон
Главный врач	Демин Игорь Викторович	среда 15:00 - 17:00	53-16-93 каб 101
Заместитель главного врача по медицинской части	Бессонова Любовь Орестовна	понедельник 13:00 - 14:00	53-16-93 каб 105
Заместитель главного врача по финансово- экономическим вопросам	Мамедова Офелия Вагифовна	вторник 15:00 - 16:00	53-16-93 каб 303
Заместитель главного врача по организационно- методической работе	Кириченко Оксана Андреевна	понедельник 13:00 - 14:00	53-16-93 каб 306
Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам	Гусева Светлана Анатолевна	понедельник 13:00 - 14:00	53-16-93 каб 102
Главная медсестра	Левченко Татьяна Валерьевна	понедельник 13:00 - 14:00	53-16-93 каб 306
Главный бухгалтер	Гурулёва Татьяна Викторовна	вторник 15:00 - 16:00	53-16-89 каб 304
Заведующие отделениями		ежедневно в рабочие дни 13:00 - 14:00	кабинет заведую щего

Адрес электронной почты: priemgvv@irkutsk.ru

Адрес сайта ОГБУЗ «КГВВ»: <http://gvv38.ru>

