

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Пермского края  
«Городская детская клиническая поликлиника № 5»

**П Р И К А З**

от 09.01.2024 г.

г. Пермь

№ 85-пр

Г *О повышении эффективности работы*  
с обращениями граждан

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации от 05.02.2001г. № Пр-244 о принятии мер по повышению эффективности работы с обращениями граждан, приказа МЗ РФ от 13.06.2001г. № 207 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан», Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 № 59-ФЗ, приказа МЗ РФ от 28 июля 2015 г. №493н "Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации", Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации",

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

- 1.1. Положение об организации личного приёма граждан (Приложение № 1)
- 1.2. Список дежурных администраторов на 2024г. (Приложение № 2).
- 1.3. Порядок обжалования действий (бездействий) медицинского или иного персонала в ГБУЗ ПК «ГДКП № 5» (Приложение № 3).
- 1.4. Схему заполнения протокола разбора обращений граждан (Приложение № 4).
- 1.5. Схему оформления ответа на обращения граждан (Приложение № 5).
- 1.6. График приема посетителей по личным вопросам (Приложение № 6).
- 1.7. Алгоритм действий при поступлении жалобы по ГБУЗ ПК «ГДКП № 5» (Приложение № 7).

2. Создать врачебную комиссию по рассмотрению обращений граждан в составе:

Председатель комиссии: ПЕРМИНОВА О.А. – заместитель главного врача по медицинской части

Секретарь: РАКАЕВА Ю.Г. – оператор ЭВиВМ профилактического отделения

Члены комиссии: ИВАНОВА Т.С. – заместитель главного врача по ЭВН

ДЕМБОВСКАЯ Л.В. – врач-педиатр районный

БАЙБАКОВА Л.П. – заведующий поликлиникой-врач-педиатр административно-управленческого персонала детской поликлиники

МАШНИЧ Л.В. – заведующий поликлиникой-врач-педиатр административно-управленческого персонала поликлиники № 2

3. Комиссии по рассмотрению обращений граждан:
  - 3.1. Своевременно проводить разбор письменных обращений граждан.
  - 3.2. Оформлять протокол разбора обращения граждан (Приложение № 4).
  - 3.3. Оформлять ответ на обращения граждан (Приложение № 5).
4. Заместителю главного врача по медицинской части ПЕРМИНОВОЙ О.А., заместителю главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности ИВАНОВОЙ Т.С., врачу-педиатру районному ДЕМБОВСКОЙ Л.В., заведующему поликлиникой-врачу-педиатру административно-управленческого персонала детской поликлиники БАЙБАКОВОЙ Л.П., заведующему поликлиникой-врачу-педиатру административно-управленческого персонала поликлиники № 2 МАШНИЧ Л.В. продолжить приём граждан по личным вопросам согласно утверждённому графику с оформлением обращений в книге приёма граждан. Информацию о порядке и времени приёма по личным вопросам вывесить на видном месте в подразделениях.
5. Секретаря-машинистку хозяйственного отдела АЛИКИНУ Г.Ш. назначить ответственной за заполнение карточки личного приема граждан главным врачом.
6. Секретарю комиссии – РАКАЕВОЙ Ю.Г. организовать регистрацию письменных обращений граждан в отдельную книгу.
7. Приказ от 09.01.2023г. № 76-пр «О повышении эффективности работы с обращениями граждан» считать утратившим силу.
8. Приказ довести до сведения всех заинтересованных лиц.
9. Ответственность за исполнение приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части ПЕРМИНОВУ О.А.

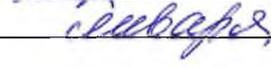
Главный врач ГБУЗ ПК «ГДЖП № 5»



Н.К. Кабанова

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»

  
Н.К. Кабанова  
«19»  2024г.

## ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

Личный прием граждан осуществляется главным врачом, заведующим поликлиникой № 2, заведующим детской поликлиникой в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом. График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте ГБУЗ ПК «ГДКП № 5» и на информационном стенде.

Если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 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 "Личные обращения граждан" лицом, принявшим обращение.

Подготовка документов для приема граждан главным врачом, заведующим поликлиникой № 2, заведующим детской поликлиникой возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся из "карточки личного приема граждан" (Приложение №) в журнал "Личные обращения граждан".

**"Личные обращения граждан".**

№ регистрационный номер;	дата обращения (дата регистрации)	Ф.И.О. обратившегося	Адрес фактического проживания	Тематика обращения;	Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение	Дата и результат рассмотрения

**Карточка личного приема граждан**

№ _____	Дата _____
ФИО гражданина _____	
Адрес регистрации гражданина _____	
контактный телефон _____	
Содержание обращения _____	
Результат рассмотрения:	
Примечание:	
ФИО ведущего прием _____	

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»

 / Н.К. Кабанова  
«09»  2024 г.

## СПИСОК

### ДЕЖУРНЫХ АДМИНИСТРАТОРОВ ПОЛИКЛИНИКИ № 1 на 2024 г.

#### ПОНЕДЕЛЬНИК

08:00 - 14:00 Дембовская Л.В. - врач-педиатр районный (кабинет № 27)

14:00 - 20:00 Мусихина А.Ю. – заведующий отделением-врач-педиатр профилактического отделения (кабинет № 49)

#### ВТОРНИК

08:00 - 14:00 Докучаева И.Г. – заведующий отделением-врач-статистик информационно-аналитического отделения (кабинет № 15)

14:00 - 20:00 Муксинова Э.Р. – заведующий отделением-врач-физиотерапевт физиотерапевтического отделения (кабинет № 32)

#### СРЕДА

08:00 - 14:00 Годовалова Ж.В. - заведующий отделением-врач-рентгенолог кабинета лучевой диагностики отделения лучевой диагностики (кабинет № 53)

14:00 - 20:00 Тихоновец Е.Р. - заведующий отделением-врач-офтальмолог офтальмологического отделения (кабинет № 34)

#### ЧЕТВЕРГ

08:00 - 14:00 Семенова С.П. - старшая медицинская сестра административно-управленческого персонала поликлиники № 1 (кабинет № 23)

14:00 - 20:00 Рязанцева Н.А. – заведующий отделением-врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 3 (кабинет № 26)

#### ПЯТНИЦА

08:00 - 14:00 - Рязанцева Н.А. – заведующий отделением-врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 3 (кабинет № 26)

14:00 - 20:00:

1-я пятница – Четверухина Я.О. – старшая медицинская сестра физиотерапевтического отделения (кабинет № 32)

2-я, 3-я пятница - Тиунова С.И. – старшая медицинская сестра педиатрического отделения №3 (кабинет № 26)

4-я пятница – Хомякова Е.А. – старшая медицинская сестра ОМР (кабинет № 43)

## СПИСОК

### ДЕЖУРНЫХ АДМИНИСТРАТОРОВ ПОЛИКЛИНИКИ № 2 на 2024 г.

#### ПОНЕДЕЛЬНИК

08:00 - 14:00 Мелещенко Л.Н. - заведующий отделением врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 4 (кабинет № 20)

14:00 - 20:00 - Смирнова Н.В. - заведующий отделением врач-педиатр ООМПН в ОУ № 2 (подростковым) (кабинет № 60)

#### ВТОРНИК

08:00 -14:00 - Лупенко В.А. - старшая медицинская сестра административно-управленческого персонала поликлиники № 2 (кабинет № 5)

14:00 - 20:00 - Ефимова И.Ю. - врач-педиатр ООМПН в ОУ № 2 (подросткового) (кабинет №60а)

#### СРЕДА

08:00 - 14:00 - Машнич Л.В. - заведующий поликлиникой-врач-педиатр административно-управленческого персонала поликлиники № 2(кабинет № 4)

14:00 - 20:00 - Смирнова Н.В. - заведующий отделением-врач-педиатр ООМПН в ОУ № 2 (подростковым) кабинет № 60

#### ЧЕТВЕРГ

08:00 -13:00 - Лупенко В.А. - старшая медицинская сестра административно-управленческого персонала поликлиники № 2 (кабинет № 5)

14:00 - 20:00 - Смирнова Н.В. - заведующий отделением-врач-педиатр ООМПН в ОУ № 2 (подростковым) (кабинет № 60)

#### ПЯТНИЦА

08.00 - 13.00 - Машнич Л.В. - заведующий поликлиникой-врач-педиатр административно-управленческого персонала поликлиники № 2 (кабинет № 4)

13:00 - 18:00 - Мелещенко Л.Н. - заведующий отделением-врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 4 (кабинет № 20)

18:00 - 20:00:

Январь - врач-педиатр участковый Червякова Н.А. (кабинет № 9)

Февраль - врач-педиатр участковый Шилова О.В. (кабинет № 12)

Март - врач-педиатр участковый Зонина И.Г. (кабинет № 11)

Апрель - врач-педиатр участковый Куштанова Н.С. (кабинет № 13)

Май - врач-педиатр участковый Бреслав Т.И. (кабинет № 13)

Июнь - врач-педиатр участковый Червякова М.Н. (кабинет № 11)

Июль - врач-педиатр участковый Спиридонова Е.В. (кабинет № 10)

Август - врач-педиатр участковый Федотовских С.П. (кабинет № 9)

Сентябрь – врач-педиатр участковый Куштанова Н.С. (кабинет № 13)

Октябрь - врач-педиатр участковый Ефимченко Г.А. (кабинет № 12)

Ноябрь - врач-педиатр участковый Шилова О.В. (кабинет № 12)

Декабрь - врач-педиатр участковый Кравчук А.А. (кабинет № 13)

## СПИСОК

### ДЕЖУРНЫХ АДМИНИСТРАТОРОВ ДЕТСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ на 2024 г.

#### ПОНЕДЕЛЬНИК

08:00 - 14:00 Косых А.В. – заведующий отделением врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 1 (кабинет № 201)

09:00 - 12:00 Байбакова Л.П. – заведующий поликлиникой-врач-педиатр административно-управленческого персонала детской поликлиники (кабинет № 227)

13:00 - 16:00 Белова Т.И. – заведующий отделением-врач-педиатр ООМПН в ОУ № 2 (дошкольного) кабинет № 302

14:00 - 20:00 - Терентьева Т.А. – заведующий отделением врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 2 (кабинет №202)

#### ВТОРНИК

08:00 - 14:00 - Терентьева Т.А. – заведующий отделением врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 2 (кабинет № 202)

14:00 - 20:00 - Косых А.В. – заведующий отделением врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 1 (кабинет № 201)

#### СРЕДА

08:00 - 12:00 - Устюжанина Л.А. – заведующий отделением-врач-педиатр ООМПН в ОУ№1 (школьного) кабинет № 301

08:00 - 14:00 - Терентьева Т.А. – заведующий отделением врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 2 (кабинет № 202)

13:00 - 16:00 - Шимова О.В. – заведующий отделением-врач-педиатр консультативно-диагностического отделения (кабинет № 232)

14:00 - 20:00 - Косых А.В. – заведующий отделением врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 1 (кабинет № 201)

#### ЧЕТВЕРГ

08:00 - 12:00 - Егоян Л.Ю. – заведующий отделением-врач-педиатр ООМПН в ОУ №1 (дошкольного) (кабинет № 302)

08:00 - 14:00 - Косых А.В. – заведующий отделением врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 1 (кабинет № 201)

11:00 - 15:00 - Байбакова Л.П. – заведующий поликлиникой-врач-педиатр административно-управленческого персонала детской поликлиники (кабинет № 227)

14:00 - 20:00 - Терентьева Т.А. – заведующий отделением врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 2 (кабинет № 202)

#### ПЯТНИЦА

1-я, 3-я, 5-я: 08:00 - 14:00 - Косых А.В. – заведующий отделением врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 1 (кабинет № 201)

1-я, 3-я, 5-я: 14:00 - 20:00 - Терентьева Т.А. – заведующий отделением врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 2 (кабинет №202)

2-я, 4-я: 08:00 - 14:00 - Терентьева Т.А. – заведующий отделением врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 2 (кабинет № 202)

2-я, 4-я: 14:00 - 20:00 - Косых А.В. – заведующий отделением врач-педиатр участковый педиатрического отделения № 1 (кабинет № 201)

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»

  
\_\_\_\_\_  
«09» 01 2024 г.

## ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) МЕДИЦИНСКОГО ИЛИ ИНОГО ПЕРСОНАЛА В ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»

С жалобой на действия (бездействия) медицинских работников (врача или медицинской сестры) можно обратиться к:

1. Дежурному администратору (информация о работе дежурных администраторов и дежурных руководителей расположена в поликлиниках №№ 1, 2, 3)
2. Руководству ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»:
  - **Заведующему педиатрическим отделением № 1 Косых Алле Владимировне** (ул. Карпинского, 87г, каб. № 201, ☎ 224-96-90) ежедневно в часы приема.
  - **Заведующему педиатрическим отделением № 2 Терентьевой Татьяне Андреевне** (ул. Карпинского, 87г, 202, каб. № 27, ☎ 224-96-00) ежедневно в часы приема.
  - **Заведующему педиатрическим отделением № 3 Рязанцевой Нине Алексеевне** (ул. Советской Армии, 10, каб. № 26, ☎ 228-07-75) ежедневно в часы приема.
  - **Заведующему педиатрическим отделением № 4 Мелешенко Людмиле Николаевне** (ул. Чердынская, 38<sup>а</sup>, каб. № 20, ☎ 229-59-67) ежедневно в часы приема.
  - **Заведующему детской поликлиникой Байбаковой Ларисе Павловне** (ул. Карпинского, 87г, каб. № 201, ☎ 224-97-37) ежедневно
  - **Заведующему поликлиникой № 2 Машнич Ларисе Владимировне** (ул. Чердынская, 38а, каб. № 4, ☎ 229-60-31) ежедневно.
  - **Заместителю главного врача по ЭВН Ивановой Татьяне Сергеевне** (ул. Советской Армии, 10, каб. № 25, ☎ 228-09-35) ежедневно
  - **Заместителю главного врача по медицинской части Перминовой Ольге Алексеевне** (ул. Советской Армии, 10, каб. № 14, ☎ 228-09-25) ежедневно
  - **Главному врачу Кабановой Наталье Константиновне** (ул. Советской Армии, 10, ☎ 228-09-51) в часы приема.
  - На сайт ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»: [www.gdkp5.ru](http://www.gdkp5.ru)

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»

  
\_\_\_\_\_ Н.К. Кабанова  
« 01 » \_\_\_\_\_ 2024 г.

## ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) МЕДИЦИНСКОГО ИЛИ ИНОГО ПЕРСОНАЛА В ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»

С жалобой на действия (бездействия) медицинских работников (врача или медицинской сестры) можно обратиться к:

1. Дежурному администратору (информация о работе дежурных администраторов и дежурных руководителей расположена в поликлиниках №№ 1, 2, 3)
2. Руководству ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»:
  - Заведующему педиатрическим отделением № 1 Косых Алле Владимировне (ул. Карпинского, 87г, каб. № 201, ☎ 224-96-90) ежедневно в часы приема.
  - Заведующему педиатрическим отделением № 2 Терентьевой Татьяне Андреевне (ул. Карпинского, 87г, 202, каб. № 27, ☎ 224-96-00) ежедневно в часы приема.
  - Заведующему педиатрическим отделением № 3 Рязанцевой Нине Алексеевне (ул. Советской Армии, 10, каб. № 26, ☎ 228-07-75) ежедневно в часы приема.
  - Заведующему педиатрическим отделением № 4 Мелещенко Людмиле Николаевне (ул. Чердынская, 38<sup>а</sup>, каб. № 20, ☎ 229-59-67) ежедневно в часы приема.
  - Заведующему детской поликлиникой Байбаковой Ларисе Павловне (ул. Карпинского, 87г, каб. № 201, ☎ 224-97-37) ежедневно
  - Заведующему поликлиникой № 2 Машнич Ларисе Владимировне (ул. Чердынская, 38а, каб. № 4, ☎ 229-60-31) ежедневно.
  - Заместителю главного врача по ЭВН Ивановой Татьяне Сергеевне (ул. Советской Армии, 10, каб. № 25, ☎ 228-09-35) ежедневно
  - Заместителю главного врача по медицинской части Перминовой Ольге Алексеевне (ул. Советской Армии, 10, каб. № 14, ☎ 228-09-25) ежедневно
  - Главному врачу Кабановой Наталье Константиновне (ул. Советской Армии, 10, ☎ 228-09-51) в часы приема.
  - На сайт ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»: [www.gdkp5.ru](http://www.gdkp5.ru)

УТВЕРЖДАЮ:  
Главный врач ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»  
 Н.К. Кабанова  
« 01 »  2024 г.

**СХЕМА ЗАПОЛНЕНИЯ ПРОТОКОЛА РАЗБОРА**  
**ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

1. По поводу чего разбор.
2. Дата.
3. Состав комиссии.
4. Какие документы используются для разбора.
5. Письменные объяснительные.
6. Откуда поступило обращение.
7. Констатирующая часть.
8. Выводы (заключение, решение, рекомендации для главного врача о наложении взыскания, рекомендации по устранению дефекта).
9. Подписи с расшифровкой.

УТВЕРЖДАЮ:  
Главный врач ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»  
 Н.К. Кабанова  
«09»  2024 г.

**СХЕМА ОФОРМЛЕНИЯ ОТВЕТА**  
**НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН.**

1. Информация, откуда поступило обращение (от кого).
2. Должен быть ответ на каждый вопрос.
3. Если подтвердились факты, то какие меры приняты (если приказ, то номер приказа).
4. Аргументированный отказ со ссылкой на нормативный документ.
5. Подпись руководителя учреждения.

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»

 Н.К. Кабанова  
«09» сентября 2024 г.

**ГРАФИК ПРИЁМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ**

**Поликлиника № 1**

№ п/п	Ф. И. О.	Должность	Адрес	День и время приема
1.	<b>КАБАНОВА НАТАЛЬЯ КОНСТАНТИНОВНА</b>	Главный врач ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»	ул. Сов. Армии, 10 (каб. № 1) ☎ 228-09-51	Четверг – 10 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup>
2.	<b>ПЕРМИНОВА ОЛЬГА АЛЕКСЕЕВНА</b>	Зам.главного врача по медицинской части	ул. Сов. Армии, 10 (каб. № 14) ☎ 228-09-25	Среда – 08 <sup>00</sup> – 11 <sup>00</sup> Четверг – 15 <sup>00</sup> – 17 <sup>00</sup>
3.	<b>ИВАНОВА ТАТЬЯНА СЕРГЕЕВНА</b>	Зам.главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности	ул. Сов. Армии, 10 (каб. № 25) ☎ 228-09-35	Понедельник – 10 <sup>00</sup> -12 <sup>00</sup>
4.	<b>ШАПОВАЛОВА ВАЛЕНТИНА ИВАНОВНА</b>	Главная медицинская сестра	ул. Сов. Армии, 10 (каб. № 10) ☎ 227-46-00	Вторник – 10 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup> Пятница – 14 <sup>00</sup> – 16 <sup>00</sup>
5.	<b>ДЕМБОВСКАЯ ЛЮДМИЛА ВИКТОРОВНА</b>	Врач-педиатр районный	ул. Сов. Армии, 10 (каб. № 27) ☎ 229-06-96	Вторник – 10 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup>

**Поликлиника № 2**

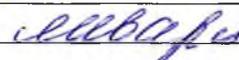
№ п/п	Ф. И. О.	Должность	Адрес	День и время приема
1.	<b>МАШИЧ ЛАРИСА ВЛАДИМИРОВНА</b>	Заведующая поликлиникой № 2	ул. Чердынская, 38а (каб. № 4) ☎ 229-60-31	Вторник – 14 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> Пятница – 10 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup>
2.	<b>ЛУПЕНКО ВЕРА АЛЕКСАНДРОВНА</b>	Старшая медицинская сестра поликлиники № 2	ул. Чердынская, 38а (каб. № 5) ☎ 229-57-86	Понедельник – 10 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup> Четверг – 10 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup>

**Детская поликлиника**

№ п/п	Ф. И. О.	Должность	Адрес	День и время приема
1.	<b>БАЙБАКОВА ЛАРИСА ПАВЛОВНА</b>	Заведующая детской поликлиникой	ул. Карпинского, 87г (каб. № 227) ☎ 224-97-37	Понедельник – 09 <sup>00</sup> -12 <sup>00</sup> Четверг – 11 <sup>00</sup> -15 <sup>00</sup>
2.	<b>ЛЯХИНА ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА</b>	Старшая медицинская сестра поликлиники № 3	ул. Карпинского, 87г (каб. № 328) ☎ 224-94-90	Вторник – 08 <sup>00</sup> – 11 <sup>00</sup> Пятница – 14 <sup>00</sup> – 16 <sup>00</sup>

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»

 Н.К. Кабанова  
«09»  2024 г.

**АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ**  
**ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ ЖАЛОБЫ**  
**ПО ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»**

1. Медсестра отделения, врач, другие сотрудники поликлиники немедленно информируют зав. соответствующего подразделения в течение рабочего дня или ответственного дежурного врача в нерабочее время.
2. Зав. отделением информирует зам. главного врача соответствующего профиля в течение дня; ответственный дежурный врач - на следующий день или немедленно по домашнему телефону в зависимости от ситуации.
3. Зам. главного врача ставит в известность главного врача поликлиники о поступлении жалобы.
4. Все сотрудники поликлиники при поступлении жалобы должны принять исчерпывающие меры по устранению конфликтной ситуации.
5. Устная жалоба подлежит разбору в течение 5 дней от момента поступления:
  - Письменная – от 15 до 30 дней.
  - Разбор жалоб членов семей военнослужащих – в течение 7 дней.
  - Жалоба по телефону – разбор в течение 5 дней.
  - Уполномоченному по правам человека – ответ на обращение в течение 15 дней (срок может быть продлен по служебной записке, отправленной заблаговременно).
6. В случае поступления запроса от организации производится разбор ситуации комиссией по рассмотрению обращений граждан, и ответ дается согласно установленным срокам.
7. Приказ по поликлинике издается не позднее 30 дней со дня происшествия.