

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР
«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ
СТОМАТОЛОГИИ И ЧЕЛЮСТНО-ЛИЦЕВОЙ ХИРУРГИИ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

« 24 » ноября 2021 г.

№ 46

**«Об утверждении регламента работы
с обращениями граждан на электронную почту
ФГБУ НМИЦ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России»**

В целях обеспечения доступности медицинской помощи и своевременной обработки обращений граждан на официальный сайт ФГБУ НМИЦ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России и в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ (последняя редакция)

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить регламент работы с обращениями граждан на электронную почту ФГБУ НМИЦ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России с 29.11.2021.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор
заслуженный деятель науки РФ
д.м.н., профессор




Ф.Ф. Лосев


КАТЕДРА

Согласовано:


Главный врач


С.Н. Андреева
24.11.2021


Главный инженер


А.Г. Орлов
24.11.2021

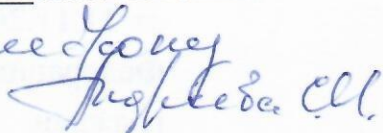
Заведующая отделом госпитализации


З.М. Измайлова
24.11.2021


Заведующая координационно-консультативным отделом


24.11.2021 А.Г. Дмитрива

Руководитель информационного службы _____ П.А. Истомин

на большом по телефону
соглашено  П.А. Истомин

Ведущий инженер по комплектации оборудования


К.В. Зайцев
24.11.2021

КАНЦЕЛЯРИЯ

24 НОЯ 2021

12:38

Регламент работы с обращениями граждан на электронную почту ФГБУ НМИЦ «ЦНИИЧиЧЛХ» Минздрава России

1. Обращения граждан с запросами на запись к врачам, вопросами о стоимости, возможности проведения лечения и иными вопросами, касающимися оказания стоматологической помощи в амбулаторных условиях направляются с официальной почты ЦНИИС на электронную почту заведующей консультативно-координационного отделения Дмитриевой А.Г. и фиксируются в журнале.
2. Обращения граждан с запросами о возможности консультации врачей стационарных отделений и проведения лечения в стационарах ЦНИИС, направляются с официальной почты ЦНИИС на электронную почту заведующей отдела госпитализации Измайловой З.М. и фиксируются в журнале.
3. При необходимости провести запись пациентов к специалистам ЦНИИС обращения граждан направляются в call-центр ЦНИИС.
4. Обращения граждан, касающиеся жалоб на качество и объемы лечения, требующие проведения служебного расследования и формирования письменного ответа пациенту, направляются с официальной почты ЦНИИС на электронную почту главного врача Клиники Андреевой С.Н. и фиксируются в сброшюрованном журнале обращения граждан с фиксацией даты ответа.
5. Установить сроки ответа на обращения граждан в 10 дней. Сроки могут быть увеличены при необходимости получения дополнительных материалов для формирования ответов.