

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТОЛЬЯТТИНСКАЯ ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №3»

Самарская область, г. Тольятти

ПРИКАЗ

27.12.2021 № 1498

**О порядке рассмотрения
обращений граждан в ГБУЗ СО «ТГКП №3»**

В соответствии с Федеральным закона РФ от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в РФ», Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», в целях повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан и в связи с произошедшими кадровыми изменениями

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «ТГКП № 3» (Приложение №1).
2. Утвердить график личного приема граждан должностными лицами поликлиники (Приложение № 2)
3. Назначить:
 - 3.1. уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан по поликлинике в целом - заместителя главного врача по медицинской части Солдатову С.В.
 - 3.2. уполномоченными лицами, ответственными за рассмотрение и подготовку ответов по результатам рассмотрения обращений граждан в соответствии с курируемыми разделами работы:
 - заместителя главного врача по медицинской части Солдатову С.В.,
 - заместителя главного врача по педиатрии Кесслер О.А.,
 - заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Новикову А.А.,
 - заместителя главного врача по организационно-методической работе Рогожеву М.Е.,
 - заместителя главного врача по правовому и кадровому обеспечению Абиеву Е.В.
 - 3.3. уполномоченными лицами, ответственными за непосредственное рассмотрение обращений граждан - заведующих структурными подразделениями поликлиники (АПК, ДЦ, КЦ и др.) в соответствии с курируемыми разделами работы.
 - 3.4. уполномоченными лицами, ответственными за ведение делопроизводства по обращениям граждан и ведение журналов регистрации обращений граждан:

3.4.1. устных обращений граждан к главному врачу, граждан, записывающихся на личный прием к главному врачу – делопроизводителя канцелярии Гусеву Н.В.

3.4.2. письменных обращений граждан, поступивших в ГБУЗ СО «ТГКП № 3» – делопроизводителя канцелярии Сидорову М.В.

3.4.3. устных обращений к заведующим подразделениями (АПК) – медицинских регистраторов приемных АПК.

4. В своей деятельности уполномоченным лицам, ответственным за рассмотрение и анализ обращений граждан, руководствоваться настоящим Порядком и другими нормативными документами по данному разделу работы.

5. Утвердить форму ведения:

5.1. «Журнал учета приема посетителей» (приложение No 3);

5.2. «Журнал учета предложений, заявлений, жалоб» (Приложение №4);

5.3. «Регистрационно-контрольная карточка» (Приложение №5)

6. Уполномоченным должностным лицам, поименованным в п. 3:

6.1. проводить прием граждан по личным вопросам в соответствии с утвержденным графиком (приложение No2) с заполнением «Журнала учета приема посетителей» (Приложение №3).

6.2. обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (в том числе ВК);

6.3. обеспечить подготовку документов для приема граждан главным врачом и его заместителями, ответа на обращения граждан в пределах компетенции;

7. Заместителю главного врача по ОМР обеспечить обобщение результатов анализа обращений граждан по итогам года и подготовку статистического отчета с соответствующей аналитической запиской.

8. Приказ № 77 от 11.01.2018г. «О порядке рассмотрения обращений граждан» считать утратившим силу.

6. Заведующему канцелярией Гусевой Н.В. ознакомить с данным приказом всех заинтересованных лиц, поименованных в приказе, в течение трех рабочих дней.

7. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Главный врач



С.А.Михайлов

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБУЗ СО «ТГКП № 3»**

I. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в ГБУЗ СО «ТГКП №3» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения), определяют сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками ГБУЗ СО «ТГКП № 3».

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленное должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию, деятельности поликлиники;
- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе поликлиники и должностных лиц, либо критика деятельности поликлиники и должностных лиц;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.3. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ГБУЗ СО «ТГКП № 3», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.4. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является: письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений; необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

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

Рассмотрение обращений граждан регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным Кодексом Российской Федерации.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: [http:// www.polikl3.ru](http://www.polikl3.ru).

2. Почтовый адрес ГБУЗ СО «ТГКП №3»:
- 445032, Самарская область, город Тольятти, улица Свердлова, 82;

Телефоны для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации:

- 8(84882) 37-40-40 приемная главного врача ГБУЗ СО «ТГКП №3»;

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан:
mail@polik13.ru

Номер телефакса для приема обращений граждан:

- 8(84882) 37-11-89;

3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу:

- 445032, Самарская область, город Тольятти, улица Свердлова, 82, кабинет 612 (при самостоятельной передаче письменное обращение вручается делопроизводителю канцелярии).

График работы:

понедельник – пятница с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00;

4. На официальном сайте ГБУЗ СО «ТГКП № 3», на информационных стендах в подразделениях «ГБУЗ СО «ТГКП № 3» должна быть размещена следующая информация:

- места нахождения структурных подразделений ГБУЗ СО «ТГКП № 3»;
- номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц ГБУЗ СО «ТГКП № 3», осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- график приема граждан сотрудниками ГБУЗ СО «ТГКП №3»:

5. Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются во входной зоне структурных подразделений ГБУЗ СО «ТГКП № 3»

6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в медицинскую организацию;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию.

7. Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ТГКП № 3», в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения,

ответственного за его исполнение и т.п., при обращении по телефону осуществляется приемной главного врача (телефон 8 (8482) 37-40-40).

7.1. По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется ответственными исполнителям по рассмотрению обращений граждан.

3. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений с момента поступления – не более одного дня.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции поликлиники, 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.

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.

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

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом (заместителем главного врача) поликлиники 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.

Обращения граждан, направленные в ГБУЗ СО «ТГКП № 3» контролирующими или органами государственной власти, рассматриваются в сроки, установленные указанными органами.

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.

4. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию;
- лично в медицинскую организацию;
- по телефону.

В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

5. Права граждан и обязанности должностных лиц ГБУЗ СО «ТГКП №3» при рассмотрении обращений

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в поликлинике при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

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

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица поликлиники обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам поликлиники при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

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

Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте ГБУЗ СО «ТГКП №3».

Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте ГБУЗ СО «ТГКП №3» форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта ГБУЗ СО «ТГКП №3».

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

7. Личный прием граждан в ГБУЗ СО «ТГКП №3»

7.1. Организация личного приёма граждан

Личный прием граждан осуществляется главным врачом поликлиники, его заместителями, руководителями структурных подразделений (далее – должностные лица поликлиники) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом.

В случае обращения гражданина к должностными лицам поликлиники по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

График приема граждан должностными лицами поликлиники размещается на официальном сайте и на информационных стендах в подразделениях.

Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в ранее направленном письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

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.

Устные обращения гражданина регистрируются. 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 поликлиники, 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.

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в поликлинике осуществляются уполномоченными лицами, ответственным за работу с обращениями граждан.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

7.2. Требования к месту ожидания и приема заявителей

Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

Информация о приеме граждан должностными лицами поликлиники размещается на информационных стендах подразделений

7.3. Организация приема устных обращений граждан при личном обращении и (или) по телефону

7.3.1. В случае, 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» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено 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.

7.3.2. При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

7.3.3. Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются сотрудниками ГБУЗ СО «ТГКП № 3», рассматривающими обращение по существу, в «Журнале регистрации обращений граждан» в электронном и/или бумажном виде (далее – Журнал) по форме, установленной ГБУЗ СО «ТГКП № 3».

7.3.4. При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

7.3.5. Ответы на устные обращения, принятые по телефону даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ СО «ТГКП № 3». Информация об ответе фиксируется в Журнале.

7.3.6. В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ГБУЗ СО «ТГКП № 3», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

8. Работа с письменными обращениями граждан

8.1. Приём письменных обращений граждан

Поступающие в ГБУЗ СО «ТГКП №3» письменные обращения принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством уполномоченным лицом, ответственного за регистрацию обращений граждан.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения, в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается или уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

8.2. Регистрация письменных обращений граждан

Регистрация обращений граждан, поступивших в ГБУЗ СО «ТГКП №3», производится уполномоченным лицом в канцелярии, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченными лицами, ответственного за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных (с распечатыванием поступившего обращения).

На каждом поступившем письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

Оформляется соответствующая запись в регистрационном журнале утвержденной формы и регистрационно-контрольная карточка.

Уполномоченные лица, ответственные за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

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

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю или ответственным должностным лицам, которым делегировано право рассмотрения обращений и подготовки ответов на обращения посредством системы электронного документооборота (СЭД).

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

8.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям руководителя;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается

прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившими на рассмотрение в ГБУЗ СО «ТГКП №3» из вышестоящего органа управления и органов контроля, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично главному врачу ГБУЗ СО «ТГКП №3».

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников ГБУЗ СО «ТГКП №3», не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения, рассмотренные главным врачом/заместителем главного врача ГБУЗ СО «ТГКП №3», передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителям или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

8.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя, заместителя руководителя первым), согласовывается:

- руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;
- соисполнителем поручения (если руководством определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Сроки подготовки ответов устанавливаются резолюцией руководителя/заместителя руководителя на основании установленных сроков исполнения поручений, запросов, обращений или по решению автора резолюции.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через уполномоченное лицо медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывают главный врач или уполномоченные должностные лица, ответственные за рассмотрения обращений граждан в соответствии с курируемыми разделами работы.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных.

Перед передачей ответов заявителям на отправку работник канцелярии, ответственный за работу по регистрации обращений граждан (уполномоченное лицо), проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в канцелярии уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

Отдел программного обеспечения (уполномоченное лицо ОПО), ответственное за информационно-техническое обеспечение, осуществляет администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных по работе с обращениями граждан.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

9. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании

обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в медицинскую организацию, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью медицинской организации по работе с обращениями граждан.

10. Анализ обращений, поступивших в ГБУЗ СО «ТГКП №3»

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

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

Уполномоченное лицо, ответственное за анализ работы с обращениями граждан:

- проводит сводный анализ обращений граждан ежемесячно заместителем с доведением информации на производственных совещаниях;
- обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

11. Организация контроля за исполнением Порядка

11.1. 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 граждан.

11.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя 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.

11.3. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

11.4. Уполномоченные лица, ответственные за регистрацию обращений граждан:

11.4.1. осуществляют особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения;

11.4.2. осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию в соответствии с поручением руководителя медицинской организации;

11.4.3. осуществляет контроль сроков исполнения резолюций ответственных лиц;

11.4.4. оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, руководителю/заместителю руководителя.

11.5. Контроль за поступившим документом начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответов автору обращения.

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

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

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

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

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в ГБУЗ СО «ТГКП №3» 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.

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление

недостовой информации, разглашение сведений, составляющих охраняемую законом тайну, влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в ГБУЗ СО «ТГКП №3», имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью поликлиники по работе с обращениями граждан.

ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ «ГБУЗ СО ТКП №3»

Фамилия	Должность	Дни недели	Место приема	Время
Михайлов С.А.	Главный врач	понедельник	Свердлова, 82, кабинет 613, телефон 37-40-40	С 15.00 до 17.00
Солдатова С.В.	Заместитель главного врача по медицинской части	вторник	Свердлова, 82, кабинет 601, телефон 37-17-21	С 15.00 до 17.00
Кесслер О.А.	Заместитель главного врача по педиатрии	понедельник	Свердлова, 82, кабинет 52, телефон 37-01-29	С 15.00 до 17.00
Лосевичева Е.Б.	Заведующий АПК №1	понедельник	Московский, 49, кабинет-- , телефон 35-30-65	С 15.00 до 17.00
		ежедневно		С 08.00 до 09.00
Рядовая И.Б.	Заведующий АПК №2	понедельник	Свердлова, 82, кабинет 36, телефон 37-00-06	С 15.00 до 17.00
		ежедневно		С 08.00 до 09.00
Биктогирова Р.М.	Заведующий АПК №3	понедельник	Степана Разина, 12, кабинет 429, телефон 32-51-12	С 15.00 до 17.00
		ежедневно		С 08.00 до 09.00
Иванова И.А.	Заведующий АПК №4	понедельник	Бульвар Гая, 5, кабинет 415, телефон 30-79-75	С 15.00 до 17.00
		ежедневно		С 08.00 до 09.00
Ищенко М.Я.	Заведующий АПК № 5	понедельник	Автостроителей, 9А, кабинет 233, телефон 75-30-15	С 15.00 до 17.00
		ежедневно		С 08.00 до 09.00
Болотова О.С.	Заведующий АПК №6	понедельник	Цветной бульвар, 16, кабинет 317, телефон 37-98-68	С 15.00 до 17.00
		ежедневно		С 08.00 до 09.00
Ермолаев В.В.	Заведующий АПК №7	понедельник	Татищева б-р, 24, кабинет 424, телефон 58-13-32	С 15.00 до 17.00
		ежедневно		С 08.00 до 09.00

Приложение №3
к приказу 24.12.2001 № 1497

Инв. № _____
Срок хранения _____

ЖУРНАЛ № _____
УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

(наименование органа управления здравоохранением или лечебно-профилактического учреждения)

Том № _____
Начат « _____ » _____ 20__ г.
Окончен « _____ » _____ 20__ г.
На _____ листах
Журнал в _____ томах

Порядковый учетный номер	Дата приема	Ф.И.О. посетителя	Адрес, профессия, место работы (службы), должность и другие сведения о посетителе	Вид обращения и его краткое содержание	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ заявителю	Результат рассмотрения, кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7

к приказу 28.12.2009 № 149

КВН. №

(Срок хранения)

ЖУРНАЛ № _____
УЧЕТА ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ

(наименование органа управления здравоохранением или лечебно-профилактического учреждения)

Том № _____
Начат « _____ » _____ 20 ____ г.
Окончен « _____ » _____ 20 ____ г.
На _____ листах
Журнал в _____ томах

1	Порядковый учетный номер	2	Дата поступления	3	Ф.И.О. заявителя	4	Адрес место жительства заявителя	5	Основного документа	6	Приложения	7	Откуда поступило, № и дата	8	Вид обращения и его краткое содержание	9	Кому передано, куда направлено указание (резолуция), дата, срок исполнения	10	Подпись лица, получившего обращение	11	Отметка об исполнении и ответе заявителю	12	Номер дела и тома	13	Номера листов
---	-----------------------------	---	------------------	---	------------------	---	--	---	------------------------	---	------------	---	-------------------------------	---	--	---	--	----	---	----	--	----	----------------------	----	------------------

Примечания:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен руководителем лечебно-профилактического учреждения.
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: руководителю лечебно-профилактического учреждения — ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) по их требованию.

Регистрационная карточка приема граждан N

(заполняется лицом, осуществляющим запись на прием)

Дата и время записи на прием "_____" 20 ____ г. ____ час. ____ мин.

Вид записи (по телефону, на личном приеме и т.п.) _____

Ф.И.О. посетителя _____

Дата рождения _____

Зарегистрированный по адресу _____

Фактически проживающий по адресу _____

Телефон _____

Краткое содержание обращения _____

Когда, по какому вопросу обращался(ась) ранее _____

Дата приема "_____" 20 ____ г. в ____ час. ____ мин.

Отметка о полученной корреспонденции во время приема _____

Кому даны поручения: _____

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения: _____

Срок исполнения: _____

Подпись осуществившего прием _____

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе заявителю: _____

Отметка о снятии с контроля: _____

