

Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области  
«Качканарская центральная городская больница»  
(ГАУЗ СО «Качканарская ЦГБ»)

ПРИКАЗ

03.04.2023

№ 77/1 -п

О порядке рассмотрения обращений граждан  
в ГАУЗ СО «Качканарская ЦГБ»

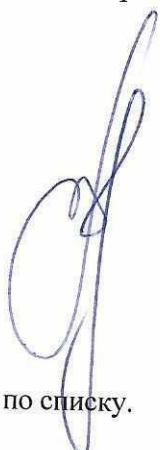
В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», во исполнение приказа Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 № 539-П «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области» (с изменениями от 26.06.2013 приказ МЗ СО № 826-п)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
  - 1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ СО Качканарская ЦГБ (далее Положение) (приложение № 1 к настоящему приказу);
  - 1.2. График работы КЦГБ для принятия обращений граждан (приложение № 2 к настоящему приказу).
2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан заместителя главного врача по КЭР Саликову Ю.К.
3. Назначить ответственными лицами за разбор и подготовку ответов на обращения граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи:
  - во взрослой поликлинике и женской консультации – заместителя главного врача по поликлинике Ремизова П.Я.;
  - в детской поликлинике – заведующего ДПО Домнину Г.Н.;
  - в стационаре и в ОСМП – заместителя главного врача по медицинской части Меньшенину Н.В.
  - в ФАП – заведующего ФАП Мелешину Ю.А.
4. Назначить ответственным лицом за разбор и подготовку ответов на обращения граждан:
  - по вопросам льготного лекарственного обеспечения заместителя главного врача по поликлинике П.Я. Ремизова;
  - по вопросам организации питания в КЦГБ: заместителя главного врача по экономическим вопросам Субботину О.В., заместителя главного врача по медицинской части Меньшенину Н.В., главную медсестру Мазуренко А.Б.;
  - по вопросам санитарно-гигиенического состояния КЦГБ: начальника хозяйственного отдела Мукаеву М.И., врача-эпидемиолога Павлову Т.Е., главную медсестру Мазуренко А.Б.;

5. Назначить ответственным лицом за учет и регистрацию письменных и электронных обращений граждан, ведение журналов делопроизводителя Лобанову И.А.
6. Назначить ответственным лицом за учет и регистрацию при личном обращении граждан к главному врачу – секретаря главного врача Лунеvu Т.И.
7. Назначить ответственным лицом за контроль учета, регистрации, сроков исполнения, подготовку (при наличии соответствующей визы руководителя) и отправку заявителям и/или в соответствующие инстанции ответов на обращения граждан, составление отчета по мониторингу обращений - врача-методиста Павлову Т.Е.
8. Заместителю главного врача по КЭР Саликовой Ю.К.:
- 8.1. Организовать работу с обращениями граждан в соответствии с Положением;
- 8.2. Организовать при необходимости проведение разбора жалоб и подготовку ответов на обращения на ВК по контролю качества;
- 8.3. Проводить учет и анализ вопросов, рассмотренных на ВК;
9. Заместителю главного врача по КЭР Саликовой Ю.К., заместителю главного врача по поликлинике Ремизову П.Я.; заместителю главного врача по медицинской части Меньшениной Н.В., заведующему ДПО Домниной Г.Н.; заведующим структурными подразделениями обеспечить:
- 9.1. Разбор обращений граждан в соответствии с утвержденным Положением;
- 9.2. Подготовку мотивированного ответа на все поставленные в обращении вопросы;
- 9.3. Подготовку предложений по принятию необходимых мер, для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении;
- 9.4. Предоставление в установленные сроки в оргметодкабинет ответов и предложений по итогам рассмотрения обращений граждан.
10. Врачу-методисту Павловой Т.Е. обеспечить:
- 10.1. Контроль сроков подготовки и отправки ответов на обращения граждан ответственными исполнителями;
- 10.2. Формирование дел по итогам рассмотрения обращений, в соответствии с утвержденным Положением;
- 10.3. Составление ежеквартального отчета по мониторингу обращений, поступающих от граждан в КЦГБ по установленной форме.
11. Секретарю главного врача Т.И. Лунеvu при устном обращении на прием к главному врачу обеспечить оформление в журнале личных обращений граждан.
12. Юрисконсульту С.А. Журавлеву обеспечить методическое сопровождение при подготовке ответов на обращения.
13. Признать утратившим силу приказ ЦГБ № 63/4-п от 12.03.2021 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ СО «Качканарская ЦГБ».
14. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



В.В. Мартемьянова

Рассылается: оргметодкабинет, далее по списку.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке работы с обращениями граждан в Государственном автономном**  
**учреждении здравоохранения Свердловской области**  
**«Качканарская центральная городская больница»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в Государственном автономном учреждении здравоохранения Свердловской области «Качканарская Центральная городская больница» (далее – Положение) устанавливает порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в обращениях, поступивших в Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Качканарская Центральная городская больница» (далее – Учреждение).

1.2. Положение распространяется на письменные, в том числе, электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Учреждение и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Лица, ответственные за работу с обращениями граждан, назначаются приказом руководителя Учреждения.

1.4. При рассмотрении обращений граждан ответственные лица обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, принимать обоснованные решения, обеспечивать их исполнение, своевременно отвечать заявителям;
- систематически анализировать обращения граждан;
- принимать меры к устранению причин, порождающих нарушения прав и интересов граждан.

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

**2. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений**

2.1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, адресе электронной почты, телефонных номерах «горячей линии» для направления обращения размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет по адресу: [kachkanarcgb.ru](http://kachkanarcgb.ru)

2.2. Адрес Учреждения для подачи письменных обращений:

- 624351, Свердловская область, г. Качканар, ул. Свердлова, д. 42/1.

Телефон для уточнения информации об обращениях граждан и личном приеме: факте поступления обращения, его регистрационных реквизитах, о лице, ответственном за исполнение: 8(34341)6-15-32, доб. 020 - секретарь.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения, справочная работа выполняется непосредственными исполнителями.

Телефонный номер для приёма факсимильных сообщений: 8 (34341) 6-11-83.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: [kachkan\\_cgb@mail.ru](mailto:kachkan_cgb@mail.ru).

2.3. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на стендах Учреждения.

### 3. Прием и регистрация обращения

3.1. Поступающие в Учреждение обращения принимаются лицом, ответственным за работу с входящей корреспонденцией. После резолюции руководителя, сообщения передаются лицу, ответственному за учет, регистрацию, контроль сроков исполнения обращений граждан, далее исполнителям.

3.2. Письменные обращения, распечатки обращений, полученных по электронной почте или с сайта Учреждения, регистрируются в течение трех рабочих в журнале регистрации обращений граждан, содержащем следующие графы: № п/п, входящий (регистрационный) номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес и телефон заявителя, краткое содержание обращения, исполнитель, повторность обращения, контроль, результат рассмотрения, исходящий номер ответа, категория обращения, примечание/обоснованность жалобы.

Обложка журнала регистрации обращений граждан включает в себя следующие реквизиты:

- наименование Учреждения;
- заголовок «Журнал регистрации обращений граждан»;
- крайние даты ведения журнала (дата начала, дата окончания).

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

3.3. Конверты к письмам сохраняются в целях установления адреса отправителя и времени отправления письма.

3.4. По каждому обращению не позднее чем в 3-х дневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения в другую организацию, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

3.4. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то выполняется регистрация только одного из обращений.

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

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

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

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

3.5. В журнале регистрации обращений граждан фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

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

3.6. Отдельные обращения граждан рассматриваются Учреждением в следующем порядке:

- если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается, в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Учреждения, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным лицом сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, непосредственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача Учреждения о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес Учреждения.

3.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

3.9. Лицо, ответственное за контроль сроков исполнения, подготовку и отправку заявителям ответов осуществляет сбор информации от исполнителей, координацию их работы для подготовки ответа, а также ему предоставлено право инициативного запроса необходимой информации от других лиц, не указанных в качестве исполнителей.

#### 4. Организация личного приема

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

4.2. Прием граждан проводится главным врачом, при его отсутствии лицом, замещающим главного врача или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.3. В случае если лицо, к которому обратился гражданин, не может ответить на обращение самостоятельно, он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое время для ответа на обращение.

4.4. Место, дни, часы личного приема граждан устанавливаются распоряжениями главного врача. Информация о месте приема, об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационные стенды, размещенные в поликлиниках, приемном отделении, стационаре, на сайте Учреждения.

4.5. Прием граждан по личным вопросам проводится в порядке очередности. Для её соблюдения секретарем главного врача производится предварительная запись на прием.

4.6. Лицо, выполняющее прием, вправе привлечь к рассмотрению обращения профильных специалистов и принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, разъяснив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные вопросы требуют изучения и проверки.

4.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.9. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан. Если вопросы являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, на нём ставится отметка «принято на личном приеме».

4.10. В случае, если обращение гражданина принимается по телефону, ответственное лицо предупреждает звонившего о том, что его данные записываются, содержание беседы отражается в журнале личного приема граждан.

Звонившему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию учреждения.

## 5. Порядок завершения работы с обращением

5.1. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

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.

В ответе Учреждения на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем, - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

5.4. При необходимости для рассмотрения поступившего обращения проводится заседание врачебной комиссии по контролю качества.

Комиссия вправе вносить предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устранения причин и условий, порождающих жалобы. Особому контролю подлежат повторные жалобы.

5.5. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица.

5.6. Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.7. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения;
- решение о признании жалобы обоснованной (или необоснованной)

5.8. Документы исполненных обращений в делах располагаются по следующим принципам:

- по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина;

- по входящим регистрационным номерам.

5.9. Запрещается подшивать в дела обращения без принятого решения по ним.

## 6. Анализ обращений

6.1. Лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, обеспечивает контроль за работой с обращениями, анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество и характер решений, принятых по обращениям;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Собранная информация доносится до руководителей подразделений на оперативных совещаниях, планерках.

6.2. Плановый анализ поступивших обращений проводится ежеквартально срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, по установленной форме.

6.3. Руководители структурных подразделений учреждения на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков.

## 7. Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан

7.1 Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан выполняется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

7.2. Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан осуществляет руководитель Учреждения, другие лица по его поручению.

7.3. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полному рассмотрению поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

7.4. В ходе осуществления контроля лица, наделенные правом контроля, вправе:

- запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей сведения о ходе рассмотрения обращений;
- знакомиться с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращения;
- вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

7.5. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), исполнение которых взято на контроль, выполняется отметка «Контроль. Срок до \_\_\_\_»..

7.6. Обращения поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления ответов по существу.

7.7. В представленных в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае, если выявлены нарушения прав и законных интересов граждан, указывается какие приняты меры в отношении виновных лиц по устранению недостатков и упущений.

7.8. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

Приложение № 2  
к приказу от 03.04.2023 - № 77/1.4

**График работы Учреждения для принятия обращений граждан:**

Форма обращения	Ответственное лицо	Режим работы
Устные обращения (жалобы)	Главный врач (лицо, его замещающее)	15:00 – 17:00 по понедельникам кроме выходных и праздничных дней
Письменные обращения (жалобы)	Делопроизводитель	08:00 – 16:00 кроме выходных и праздничных дней