

П Р И К А З № 69
Главного врача ГБУЗ Республики Мордовия «Комсомольская ЦРБ»
от « 11 » января 2021 года

**«О порядке рассмотрения
обращений граждан»**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в ГБУЗ Республики Мордовия «Комсомольская ЦРБ», во исполнении Федерального закона №59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить:
 - 1.1. Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ Республики Мордовия «Комсомольская » (приложение № 1).
 - 1.2. Форму журнала регистрации обращений граждан (приложение № 2).
 - 1.3. Форму регистрационно-контрольной карточки (приложение № 3).
 - 1.4. Форму карточки личного приема граждан (приложение № 4).
 - 1.5. Форму журнала учета личного приема граждан (приложение № 5).
 - 1.6. Перечень вопросов, подлежащих освещению в отчете «О работе по рассмотрению обращений граждан (приложение № 6).
2. Назначить ответственной за регистрацию обращений граждан, поступающих в ГБУЗ Республики Мордовия «Комсомольская ЦРБ» секретаря Жучаеву Н.А.
3. Специалисту отдела кадров Аношкиной Л.П. организовать ознакомление с настоящим приказом всех врачей медицинской организации под роспись в листе ознакомления (Приложение 7).
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач
ГБУЗ Республики Мордовия «Комсомольская ЦРБ»


Н.А.Мамаев

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУЗ Республики Мордовия
«Комсомольская ЦРБ» _____ Н.А.Мамаев

Приложение № 1

к приказу главного врача

№ 69 от «11» сентября 2021г.

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан в
ГБУЗ Республики Мордовия «Комсомольская ЦРБ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией РФ и Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) .

1.2. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.3. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:

- *обращение гражданина (далее - обращение)* - направленные в ГБУЗ Республики Мордовия «Комсомольская ЦРБ» или должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- *предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения здравоохранения, развитию общественных отношений;

- *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 учреждения здравоохранения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения 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;

- *должностное лицо* - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении здравоохранения.

1.4. Учреждение здравоохранения обязано в пределах своей компетенции рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы по существу поставленных вопросов, принимать необходимые меры.

1.5. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью должностных лиц учреждения.

1.6. При поступлении обращений граждан руководитель учреждения здравоохранения решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению в соответствии с компетенцией либо о направлении в другой • государственный орган в зависимости от поднятых в обращении вопросов. При рассмотрении обращений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов.

1.7. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. Обращения, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

1.8. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы и материалы у других медицинских работников, принимать обоснованные решения, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;

- систематически анализировать обращения граждан.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностным лицам ГБУЗ Республики Мордовия «Комсомольская ЦРБ» с критикой деятельности учреждения здравоохранения или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов.

1.10. 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 местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.11. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан и проявления бюрократического отношения к ним, а также преследования граждан за содержащуюся в обращении критику, влекут в отношении должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

II. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, в том числе отправленные по почте, регистрируются в приемной главного врача секретарем в день их поступления в журнале регистрации обращений граждан. На них заполняются регистрационно-контрольные карточки (приложение №3). Рассмотрение, передача на исполнение не зарегистрированных обращений граждан не допускается.

2.2. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется в нижнем правом углу лицевой стороны первого листа обращения.

2.3. В регистрационно-контрольные карточки вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- регистрационный номер;
- аннотация (кратное содержание обращения, ключевые слова);
- исполнитель;
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

2.4. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно определить отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма в необходимых случаях.

2.5. При поступлении писем, где указано о приложении документов и материалов, которые полностью или частично отсутствуют, делается отметка об их частичном отсутствии или составляется акт.

2.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.7. Повторные обращения регистрируются также, как и первичные им присваивается очередной регистрационный номер, а в регистрационно-контрольной карточке в правом верхнем углу делается отметка «Повторно». По коллективным письмам в левом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Коллективное».

2.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения здравоохранения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.9. Руководителем учреждения здравоохранения дается поручение должностному лицу учреждения рассмотреть обращение гражданина.

2.10. По каждому обращению не позднее чем в 3-х дневный срок должно быть принято решение:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию,

учреждение в том числе, если вопросы поднятые в обращении, не относятся к компетенции учреждения здравоохранения.

2.11. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением обращений граждан подлежат надлежащему оформлению, а именно делается отметка с надписью «В дело» и подпись должностного лица, ответственного за исполнение и передаются исполнителем секретарю ГБУЗ Республики Мордовия «Комсомольская ЦРБ» для последующего формирования дела и хранения.

2.12. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов, а также должно быть указано, какие конкретно предлагается принять меры по устранению недостатков в деятельности лечебного учреждения, по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан.

2.14. Дела после завершения делопроизводства по ним по истечении установленных сроков хранения сдаются в архив учреждения здравоохранения.

III. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Письменное обращение граждан, поступившее в учреждение здравоохранения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН

4.1. Личный прием граждан проводится в ГБУЗ Республики Мордовия «Комсомольская ЦРБ» в соответствии с графиком:

- главный врач:

понедельник с 12.00ч. до 15.00ч.

- заместитель главного врача по медицинской части:

вторник, четверг с 8.00ч. до 11.00ч.

- заместитель главного врача по клинико-экспертной работе:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 10.00ч. до 13.00ч.

- заместитель главного врача по поликлинической работе Комсомольской поликлиники:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 12.00ч. до 14.00ч.

- заместитель главного врача по поликлинической работе поликлинического отделения с.

Б. Березники:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 12.00ч. до 14.00ч.

4.2. Личный прием граждан проводится в порядке предварительной записи. При обстоятельствах, когда необходимо принятие безотлагательного решения, гражданин может быть принят вне очереди.

4.3.. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного принятия решения по поставленным гражданином вопросам может привлекать к их рассмотрению других сотрудников учреждения здравоохранения, в чьей компетенции находится разрешение поставленных вопросов по существу.

4.4. Прием начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя, отчество, адрес места жительства и места работы, изложить суть вопроса, с которым он обращается. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в журнал учета личного приема гражданина (приложение № 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 (приложение № 4). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном пунктом 2.1. настоящей инструкции.

4.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения здравоохранения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

V. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения решения по вопросам, поставленным в обращении.

5.2. Руководитель учреждения здравоохранения осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством порядка рассмотрения обращений граждан.

5.3. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в другие государственные органы, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь.

5.4. Регистрационно-контрольные карточки хранятся 5 лет, затем уничтожаются в установленном порядке. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в журнал регистрации обращений граждан, который предоставляется для проверки инспектирующим (проверяющим) лицам.

5.5. материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, ежеквартально предоставляются должностными лицами руководителю учреждения здравоохранения согласно перечню вопросов, подлежащих освещению в отчете «о работе по рассмотрению граждан» (приложение № 6).

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУЗ Республики Мордовия
«Комсомольская ЦРБ» _____ Н.А. Мамаев

Приложение № 2
к приказу главного врача
№ 69 от «11» января 2021г.

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан
ГБУЗ Республики Мордовия «Комсомольская ЦРБ»

Начат «__» _____ 20__ г.
Окончен «__» _____ 20__ г.
На _____ листах

Поряд- ковый номер	Дата посту- плени я	Ф.И.О. заявителя	Адрес места жительства заявителя	Вид обращения и его краткое содержание	Откуда поступило , № и дата	Кому передано, куда направлено, указание (резолуция, дата, срок исполнения)	Результат рассмотрения, исходящий номер, дата

Примечание:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен подписью руководителя учреждения здравоохранения.
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений руководителю учреждения здравоохранения или по требованию проверяющего.

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ГБУЗ Республики Мордовия
«Комсомольская ЦРБ» _____ Н.А.Мамаев

Приложение № 3
к приказу главного врача
№ 69 от «11» сентября 2021г.

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
обращения граждан № _____

Ф.И.О.заявителя _____
Адрес места жительства заявителя _____

Дата поступления _____
Количество листов _____ Дата повторных обращений _____
Откуда поступило обращение _____

(от заявителя, от другого государственного органа и др.)

№ и дата _____
Содержание _____

Резолюция руководителя ЛПУ:

- _____ Комиссионно организовать проверку фактов, изложенных в обращении
- _____ Принять меры
- _____ Организовать консультации квалифицированных специалистов
- _____ Обеспечить необходимой медицинской помощью согласозаключению специалистов
- _____ Ответ с выводами и предложениями направить заявителю
- _____ и (кому) _____

Исполнитель _____
Документ направлен на исполнение _____

(дата)

Срок исполнения до _____ Дата исполнения _____
Ход рассмотрения _____

(вносятся результаты)

Дата ответа _____
Результат решения _____
Отметка о снятии с контроля _____

(дата)

Основание _____
Документ подшит в дело № _____

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ГБУЗ Республики Мордовия
«Комсомольская ЦРБ» _____ Н.А.Мамаев

Приложение № 4
к приказу главного врача
№ 69 от «11» сентября 2021 г.

КАРТОЧКА
личного приема гражданина № _____

Дата приема « _____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О. _____

Год рождения _____

Адрес _____

Место работы _____

Содержание заявления _____

Подпись заявителя _____

Фамилия, ведущего прием _____

Результаты рассмотрения заявления (дано устное разъяснение) _____

Принято письменное обращение на _____ листах,

Зарегистрировано за № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Должность лица,
проводившего личный прием

подпись

Ф.И.О.

УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУЗ Республики Мордовия
«Комсомольская ЦРБ» _____ Н.А.Мамаев

Приложение № 5
к приказу главного врача
№ 69 от «11» сентября 2021г.

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан

Начат « ____ » _____ 20__ г.
Окончен « ____ » _____ 20__ г.
На _____ листах

Поряд- ковый номер	Дата приема	Ф.И.О. обратившегося на прием	Адрес места жительства	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. и подпись лица, проводившего прием

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУЗ Республики Мордовия
«Комсомольская ЦРБ» _____ Н.А.Мамаев

Приложение № 6

к приказу главного врача

№ 69 от «11» декабря 2021г.

ПЕРЕЧЕНЬ

вопросов, подлежащих освещению в отчете «О работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан»

1. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в ГБУЗ Республики Мордовия «Комсомольская ЦРБ».
 2. Изучение характера поступающих обращений, изучение причин повторных письменных обращений, количество обоснованных жалоб и заявлений.
 3. Организация приема граждан.
 4. Заслушивание ответственных лиц о работе с обращениями граждан.
- К отчету прилагаются статистические данные по формам 1 и 2

Статистические данные о работе с обращениями граждан
в ГБУЗ Республики Мордовия «Комсомольская ЦРБ»
за _____ 20 ____ г.

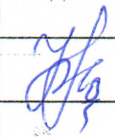
№ п/п	Тематика обращений	Кол-во	Полож. ответ	Отриц. ответ	В работе	Примечание
1	Амбулаторно-поликлиническое обслуживание					
2	Стационарная медицинская помощь					
3	Скорая медицинская помощь					
4	Стоматологическая помощь					
5	Лечение в дневном стационаре					
6	Санаторно-курортное лечение					
7	Инвалидность					
8	Онкологическая помощь					
9	Выдача справок утвержденного образца					
10	Оказание платных медицинских услуг					
11	Зубопротезирование					
12	Обслуживание на ФАП					
13	Госпитализация в отделения МБ и другие медицинские учреждения					
14	Направление на ВМП					
15	Оперативное лечение					
16	Льготное лекарственное обеспечение					
17	Медицинская помощь женщинам в период беременности, в период родов и в послеродовой период					
18	Медицинское обеспечение детей и подростков					
19	Опека и попечительство					
20	Гемодиализ					
21	Разное					
	ИТОГО:					

Справка об исполнении предложений, заявлений и жалоб
за _____ 20 ____ г.

1. Поступило всего:	
В том числе:	
Не контрольных	
Повторных	
Коллективных	
Из вышестоящих органов	
2. Исполнено всего:	
В том числе:	
До 15 дней	
До 1 месяца	
С нарушением сроков исполнения	
Удовлетворено	
Направлено в другие ведомства	
Проведено с выездом на место	
3. Осталось на исполнение на следующий квартал	
4. Рассмотрено руководителем учреждения здравоохранения	

В аналитической справке за квартал необходимо указать, по каким основным вопросам поступали письма, их количество. Какие меры принимаются по сокращению поступления писем

Лист ознакомления с приказом
ГБУЗ Республики Мордовия «Комсомольская ЦРБ»

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
1.	секретарь	Жураева М.Ф.		11.01.2021
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				

29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
36.				
37.				
38.				
39.				
40.				
41.				
42.				
43.				
44.				
45.				
46.				
47.				
48.				
49.				
50.				
51.				
52.				
53.				
54.				
55.				
56.				
57.				
58.				
59.				
60.				
61.				