

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«КРАСНОУРАЛЬСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»

ПРИКАЗ

от 11 января 2022 года

№ 126

«О порядке работы по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, а также в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение приказа Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 № 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области», приказа Министерства здравоохранения Свердловской области от 26.06.2013 № 826-п «О внесении изменений в Положение о работе с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области, утвержденное приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 № 539-п»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

- 1.1. Порядок работы по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» в ГАУЗ СО «Красноуральская городская больница» (Приложение №1);
- 1.2. Форму журнала регистрации обращений граждан (Приложение №2).
- 1.3. Форму карточки личного приема граждан (Приложение №3);
- 1.4. График личного приема граждан руководителей ГАУЗ СО «Красноуральская ГБ» (Приложение №4).

2. Возложить ответственность по контролю сроков, за качество подготовки материалов и анализ работы по рассмотрению обращений граждан на заместителя главного врача по медицинской части Фаткулина С.Ф.

3. Заместителю главного врача по медицинской части Фаткулину С.Ф., и.о. заведующей поликлиникой Сагдеевой Л.М., заведующей детской

поликлиникой Исаковой О.П., заведующему хирургическим отделением Данилкину В.С., заведующему туберкулезным отделением Бармину Н.В., заведующему педиатрическим отделением Саром С.Е., заведующей акушерским отделением Кенжаевой С.М., заведующему терапевтическим отделением Миробидову М.Т., заведующему отделением анестезиологии и реанимации Микуля А.Г., заведующей женской консультацией Леоновой С.С., и. о. заведующего отделения скорой медицинской помощи Башлыкову А.А., старшему фельдшеру приемного отделения Кирилловой Е.С., начальнику отдела организации работы и делопроизводства Михайловой М.С. обеспечить:

3.1.Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращение (беседа по результатам разбора).

3.2.Ведение журнала установленной формы по личному приему граждан и при рассмотрении устных обращений (Приложение №2).

3.3.Подготовку проектов письменных ответов, по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4.Принятие мер по недопущению фактов, указанных в обращении.

4. Назначить ответственным за учет, регистрацию обращений граждан, контроль сроков их рассмотрения, уведомление заявителей о результатах рассмотрения обращений начальника отдела организации работы и делопроизводства Михайловой М.С.

5. Назначить ответственным за учет, регистрацию личного приема граждан главным врачом, контроль сроков их рассмотрения, уведомление заявителей о результатах рассмотрения обращений секретаря руководителя Шайкову А.М.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**И.О. ГЛАВНОГО ВРАЧА ГАУЗ СО
«КРАСНОУРАЛЬСКАЯ ГБ»**

А.В. БАЛДИН

Приложение № 1
к приказу ГАУЗ СО
«Красноуральская ГБ»
от 11 января 2022 год № 126

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. главного врача ГАУЗ СО
«Красноуральская ГБ»
А.В. Балдин
« » 2022 г.

ПОРЯДОК
работы по организации приема граждан, обеспечению
своевременного и полного рассмотрения устных и письменных
обращений граждан, принятию по ним решений и направлению
ответов заявителю в установленный законодательством
Российской Федерации срок

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан (далее – Положение) в государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Красноуральская городская больница» (далее – ГАУЗ СО «Красноуральская ГБ») устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ СО «Красноуральская ГБ», в целях приведения в соответствие с Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Приказом главного врача ГАУЗ СО «Красноуральская ГБ» назначается ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ГАУЗ СО «Красноуральская ГБ».

4. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», содержащем следующие графы:

№ п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность жалобы (Приложение №2).

Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учета) включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование медицинской организации, наименование структурного подразделения;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата

поступления и регистрационный номер.

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

Повторными считаются обращения, поступившие в ГАУЗ СО «Красноуральская ГБ» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

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

Не считаются повторными:

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

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

6. В журнале регистрации обращений 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».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются. В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

7. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата, и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

8. Гражданин может направить в ГАУЗ СО «Красноуральская ГБ» обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке официальной формы на официальном сайте ГАУЗ СО «Красноуральская ГБ» в разделе «Обращения граждан».

9. Отдельные обращения граждан рассматриваются в ГАУЗ СО «Красноуральская ГБ» в следующем порядке:

1) 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;

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

3) 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;

4) 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 - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача ГАУЗ СО «Красноуральская ГБ» о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

10. Все обращения граждан, поступившие в ГАУЗ СО «Красноуральская ГБ», подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1- 4 пункта 8 настоящего Положения.

11. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен главным врачом либо ответственным лицом не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. 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 письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных

в обращении. В ответе медицинской организации 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 ноября 2011 года № 323-фЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

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

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

13. Контроль рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ СО «Красноуральская ГБ» осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

14. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в ГАУЗ СО «Красноуральская ГБ», ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.

15. Ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственный по работе с обращениями граждан заполняет на портале «Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений» (Приложение №4) (<http://miac.utk.ru:8080/monitoring>).

Приложение № 2
к приказу ГАУЗ СО
«Красноуральская ГБ»
от 11 января 2022 год № 16

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. главного врача ГАУЗ СО
«Красноуральская ГБ»
А.В. Балдин
« 11 » января 2022 г.



ФОРМА
«ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»

№ п/п	Входящий номер	Ф.И.О. и адрес заявителя	Вид и суть обращения	Исполнитель	Результат рассмотрения	Исходящий номер ответа	Примечание / обоснованность жалобы
1							
2	.						
...							

Приложение № 5
к приказу ГАУЗ СО
«Красноуральская ГБ»
от 11 января 2022 год. № 126

Отчет: 302. Количество обращений граждан

Приложение № 3
к приказу ГАУЗ СО
«Красноуральская ГБ»
от 11 января 2022 год № 126

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. главного врача ГАУЗ СО
«Красноуральская ГБ»
А.В. Балдин
« » 2022 г.

ГАУЗ СО «Красноуральская ГБ»
КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____

Дата обращений «_____» 2022 г.

Ф.И.О. заявителя _____

Домашний адрес: _____
(почтовый адрес, телефон)

Прием осуществлял _____
(Ф.И.О., должность)

Содержание устного обращения _____

Результаты рассмотрения:

1. Дано устное разъяснение _____

2. Принято письменное обращение _____

Подпись

лица,

осуществляющего

прием

Приложение № 4
к приказу ГАУЗ СО
«Красноуральская ГБ»
от 11 января 2022 год № 126

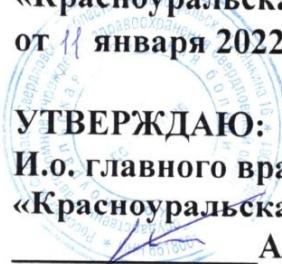
УТВЕРЖДАЮ:
И.о. главного врача ГАУЗ СО
«Красноуральская ГБ»

A.B. Балдин
«___» 2022 г.

ГРАФИК
личного приема граждан

И.О. главного врача ГАУЗ СО «КРАСНОУРАЛЬСКАЯ ГБ»
БАЛДИН АНДРЕЙ ВИКТОРОВИЧ
ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ
ВТОРНИК С 14:00 ДО 16:00
(ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ ПО ТЕЛЕФОНУ 8 343 43 2 01 40)
ул. Иллариона Янкина, д.16 (Здание главного корпуса)

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЛАВНОГО ВРАЧА ПО МЕДИЦИНСКОЙ ЧАСТИ
ФАТКУЛИН СЕРГЕЙ ФАРИТОВИЧ
ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ
ПОНЕДЕЛЬНИК С 15:00 ДО 16:00
ул. Иллариона Янкина, д.16 (Здание главного корпуса)