

Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Железногорская городская больница №2» комитета здравоохранения Курской области

ПРИКАЗ

01.01.2017 г.

№ 17

«О работе с обращениями граждан»

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в ОБУЗ «Горбольница №2» КЗ КО, в соответствии с Федеральным законом от 02. 05. 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», усиления контроля за организацией и осуществлением личного приема граждан, качеством подготовки ответов на обращения граждан, своевременности предоставления информации по жалобам стоящим на контроле и повышения исполнительской дисциплины

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан в ОБУЗ «Горбольница №2» КЗ КО (Приложение №1).
2. Утвердить форму журнала регистрации обращений и личного приема граждан в ОБУЗ «Горбольница №2» КЗ КО (Приложение №2).
3. Утвердить график личного приема граждан (Приложение №3).
4. Утвердить карточку личного приема граждан (Приложение №4).
5. Ответственной за ведение регистрации обращений граждан и за своевременность ответа заявителю назначить секретаря главного врача Калюкину Г. М.
6. Заместителя главного врача по медицинской части Савельева С.В., заместителя главного врача по КЭР Хлебодарова Ф. Е., заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Ушакова А.Н., главную медсестру Данилову Л. Н. назначить ответственными за осуществление личного приема граждан в учреждении.
7. Секретарю главного врача обеспечить учет, хранение материалов по обращению граждан (копия обращения, объяснительные, справочно-информационные материалы, результаты разбора, копия ответа и другие), ежеквартально проводить анализ поступивших обращений в учреждение.
8. Программисту Сычевскому С. В. обеспечить размещение графика личного приема должностными лицами учреждения по личным вопросам на официальном сайте учреждения, информационных стендах структурных подразделений.
9. Контроль за исполнением приказа и право личного приема граждан оставляю за собой.
10. Приказ вступает в силу с момента подписания.

Главный врач



А.А. Филатов



**Положение**  
о работе с обращениями граждан в ОБУЗ «Горбольница №2» КЗ КО

**1. Общие положения.**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Администрации Курской области от 03.10.2014 N 630-па (ред. от 25.12.2014) "Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области". Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение и определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан в ОБУЗ «Горбольница №2» КЗ КО.

**2. Основные термины, используемые в Положении.**

**Обращение** - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи.

**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, 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.

**3. Требования к письменному обращению граждан.**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. В обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа, гражданин обязательно указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в

форме электронного документа, и почтовый адрес, если документ должен быть направлен в письменной форме.

3.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования (телефону), также подлежит рассмотрению в порядке, установленном как для письменных, так и для устных обращений.

#### 4. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

4.1. Регистрация обращений граждан осуществляется в приемной главного врача ответственным лицом по утвержденной форме (Приложение №2).

4.2. Письменные обращения граждан, по электронной почте, устно и по телефону, поступившие в любое структурное подразделение учреждения (административную часть, на подстанции, транспортное подразделение) подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», находящемся в приемной главного врача по адресу: г. Железногорск, ул. Курская, 76 (Приложение 1).

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

1) наименование учреждения, наименование структурного подразделения;

2) заголовок;

3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

4.3. Оригинал обращения после регистрации находится в отдельной папке «Входящие документы. Жалобы, обращения граждан»

4.4. 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 учреждение 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:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения граждан и юридических лиц, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

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

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

4.6. 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».

4.7. 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 и юридических лиц не даются. В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

4.8. 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.

4.9. Отдельные обращения граждан и юридических лиц рассматриваются в учреждении в следующем порядке:

4.10. 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;

4.10.1. 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 за работу с обращениями в ОБУЗ «Горбольница №2»КЗ КО сообщается гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом;

4.10.2. 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;

4.10.3. 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 учреждения о обоснованности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес ОБУЗ «Горбольница №2»КЗ КО.

## **5. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан.**

5.1. Сроки рассмотрения письменных, устных обращений, по электронной почте, по телефону не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

5.2. В поручении устанавливается срок (календарная дата) его исполнения. Если в качестве срока исполнения поручения установлен период времени, то началом его считается дата подписания.

5.3. Если срок исполнения в поручении не указан, оно подлежит исполнению в срок до 30 календарных дней, считая с даты его регистрации.

5.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.5. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

5.6. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

5.7. 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.

5.8. При обращении члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы по вопросам, связанным с их деятельностью, должностные лица организаций

безотлагательно (а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения) дают ответ на это обращение и предоставляют запрашиваемые документы или сведения.

5.9. Исполнение поручений, связанных с предоставлением материалов в связи обращением граждан, содержащихся в правовых актах комитета здравоохранения Курской области, Росздравнадзора, Роспотребнадзора и других органов исполнительной власти, которыми определяются конкретные исполнители осуществляются по срокам, указанным в соответствующем поручении.

5.10. Поручение, содержащее указание "незамедлительно", подлежит исполнению в течение суток, содержащее указание "срочно", подлежит исполнению в 3-дневный срок. Указание "оперативно" предусматривает 10-дневный срок исполнения поручения.

5.11. Ответы на запросы и требования органов Прокуратуры предоставляются в следующие сроки:

в 7-дневный срок - по протесту, требованию, в 20-дневный - по представлению, предложению прокурора;

5.12. в 20-дневный срок - по заключению Управления Минюста России по Курской области с проектом ответа.

5.13. Требования (запросы, поручения) сотрудника Следственного комитета, предъявленные (направленные, данные) при проверке сообщения о преступлении, проведении предварительного расследования или осуществлении других полномочий, обязательны для исполнения всеми предприятиями, учреждениями, организациями, должностными и иными лицами незамедлительно или в указанный в требовании (запросе, поручении) срок.

## **6. Требования к оформлению ответа на письменный запрос.**

6.1. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

6.2. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

6.3. В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

6.4. 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 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6.5. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит: копию письменного обращения, карточку личного приема гражданина, обращение, поступившее по телефону, но с просьбой дать письменный ответ (копия листа записи полученной информации в журнале учета обращений граждан).

. ответ заявителю;

- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

6.6. Контроль рассмотрения обращений граждан в учреждении осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями.

## **7. Личный прием граждан.**

7.1. Личный прием граждан проводится руководителем учреждения, его заместителями и/или уполномоченными на то лицами в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах в учреждении ( Приложение №3).

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

7.3. в случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками и алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

7.4. Содержание устного обращения ответственным работником заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение №4) и своевременно информирует руководителя или его заместителей в зависимости к кому обращается заявитель. В случае, если устное обращение не требует 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 обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

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

7.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. (часть 7 введена Федеральным законом от 03.11.2015 N 305-ФЗ).

## **8. Работа с обращениями по телефону.**

8.1. В случае поступления телефонного обращения гражданина, ответственному лицу за регистрацию поступившего обращения, необходимо занести необходимую информацию в «Журнал регистрации обращений граждан». В случае просьбы обратившегося гражданина в учреждение по телефону о даче письменного ответа на его обращение, его необходимо рассмотреть в 30-ти дневный срок и дать письменный ответ с учетом раздела 6 (шесть) данного положения.

## **9. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.**

9.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ОБУЗ «Горбольница №2» КЗ КО или к должностному лицу с критикой деятельности или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав,

свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9.2. 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.





График личного приема граждан

| Ф.И.О.                            | Должность  | Место   | Время  |
|-----------------------------------|--|---|--|
| Филатов<br>Алексей<br>Алексеевич  | Главный врач   | г. Железнодорожск<br>ул. Курская 76,<br>1 этаж, приемная,<br>административный<br>корпус | понедельник, среда,<br>пятница<br>с 15-00 до 16-00           |
| Савельев<br>Сергей<br>Николаевич  | Заместитель<br>главного<br>врача по<br>медицинской<br>части                | г. Железнодорожск<br>ул. Курская 76,<br>1 этаж,<br>административный<br>корпус           | Понедельник-пятница<br>с 15-00 до 17-00                      |
| Хлебодаров<br>Федор<br>Евгеньевич | Заместитель<br>главного<br>врача по КЭР                                    | г. Железнодорожск<br>ул. Курская 76,<br>2 этаж, поликлиника                             | Понедельник-пятница<br>с 14-00 до 15-30                      |
| Данилова<br>Лилия<br>Николаевна   | Главная<br>медсестра   | г. Железнодорожск<br>ул. Курская 76,<br>1 этаж,<br>административный<br>корпус           | Понедельник-пятница<br>с 09-00 до 10-00 с 15-<br>00 до 17-00 |
| Ушаков<br>Александр<br>Николаевич | Заместитель главного<br>врача по амбулаторно-<br>поликлинической<br>работе | г. Железнодорожск<br>ул. Курская 76,<br>2 этаж, поликлиника                             | Понедельник-пятница<br>с 09-00 до 10-00 с 15-<br>00 до 17-00 |

Карточка личного приема гражданина № \_\_\_\_\_

Дата и время приема « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин.

|   |  |
|---|--|
| Фамилия                                 |  |
| Имя                                     |  |
| Отчество                                |  |
| Документ,<br>удостоверяющий<br>личность |  |
| Адрес                                   |  |

письменное

устное

Содержание обращения, принятые меры:

---

---

---

---

При личном приеме поступили дополнительные материалы на \_\_\_\_ л.

Резолюция, ФИО, подпись и дата:

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.