

**Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница» города Донецка Ростовской области**

**ПРИКАЗ**

**06.09.2018**

**№ 154**

**Об организации работы с обращениями граждан**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2016 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», во исполнении постановления Министерства здравоохранения Ростовской области от 25.10.2016 № 1 «Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве здравоохранения Ростовской области, в целях совершенствования работы с обращениями граждан, усиления контроля над качеством подготовки ответов, своевременности предоставления информации по жалобам и обращениям граждан, стоящим на контроле и повышения исполнительской дисциплины,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:
  - 1.1. Положение «О работе с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Центральная городская больница» города Донецка Ростовской области» (Приложение № 1).
  - 1.2. Форму карточки личного приёма граждан (Приложение № 2).
  - 1.3. Форму протокола заседания врачебной комиссии (далее – ВК) (Приложение № 3).
  - 1.4. График приёма граждан администрацией МБУЗ «ЦГБ» г. Донецка РО (Приложение № 4).
  - 1.5. Форму ведения журнала регистрации обращений граждан (Приложение № 5).
2. Назначить уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан заместителя главного врача по клинико-экспертной работе (далее – КЭР) Макарова П.Н.
3. Назначить уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан секретаря Мальцеву Л.А.
4. Макарову П.Н., Зинченко И.А., Комаровой Н.А., Минеевой Е.А., Башлаевой Г.А., Жилиной Н.В., Харьковой Н.Е. проводить приём граждан в соответствии с утверждённым графиком с заполнением карточки приёма граждан.

5. Лицам, указанным в пункте 4 настоящего приказа, обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола заседания ВК.

6. Возложить ответственность по подготовке ответов на обращения граждан на заместителей главного врача, заведующих отделениями, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

7. Ответственному за работу с обращениями граждан Макарову П.Н. обеспечить:

7.1. Контроль за организацией личного приёма и учётом обращений граждан, рассмотренных на личном приёме в МБУЗ «ЦГБ».

7.2. Обобщение результатов анализа обращений граждан по итогам года и подготовку соответствующей аналитической записки.

8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

Ю.А. Медин

**Положение**  
**О работе с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном**  
**учреждении здравоохранения «Центральная городская больница»**  
**города Донецка Ростовской области**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования Положения «О работе с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Центральная городская больница» города Донецка Ростовской области» (далее – Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленной законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Положением в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Центральная городская больница» города Донецка Ростовской области» (далее – МБУЗ «ЦГБ») 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.

1.3. Настоящее Положение распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

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

2.1. Рассмотрение обращений граждан в МБУЗ «ЦГБ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- постановлением Министерства здравоохранения Ростовской области от 25.10.2016 № 1 «Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве здравоохранения Ростовской области».

### **3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

3.1. На официальном сайте медицинской организации и на информационных стендах МБУЗ «ЦГБ» размещается следующая информация:

- место нахождения МБУЗ «ЦГБ», почтовый адрес МБУЗ «ЦГБ»: 346330, ул. Суворова, 35, г. Донецк, Ростовская область.
- адрес официального сайта МБУЗ «ЦГБ» [dongb@donetsk.donpac.ru](mailto:dongb@donetsk.donpac.ru);
- номера телефонов для справок по обращениям граждан, телефон горячей линии, адреса электронной почты для приёма обращений граждан;
- график приёма граждан;
- сведения о месте регистрации письменных обращений граждан при личном обращении в МБУЗ «ЦГБ»;
- порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.2. Положение об организации рассмотрения обращений граждан, размещается на информационном стенде при входе в МБУЗ «ЦГБ».

3.3. С письменными или устными обращениями/жалобами граждане обращаются в МБУЗ «ЦГБ»:

- на личном приёме главного врача;
- по телефону;
- путём направления жалобы в письменном виде почтовым отправлением;
- по электронной почте.

### **4. Сроки рассмотрения обращений**

4.1. Срок регистрации письменных обращений в МБУЗ «ЦГБ» с момента поступления – до трёх дней.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МБУЗ «ЦГБ» 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.

4.2. 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 семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.3. 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) МБУЗ «ЦГБ» не более чем на тридцать дней. При этом автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник МБУЗ «ЦГБ», 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.

## **5. Перечень документов, необходимых для предоставления в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждане**

5.1. Основанием для рассмотрения МБУЗ «ЦГБ» обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в МБУЗ «ЦГБ»;
- электронной почтой в МБУЗ «ЦГБ»;
- на личном приёме в МБУЗ «ЦГБ»;
- по телефону.

5.2. При рассмотрении обращения МБУЗ «ЦГБ» не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. В обращении заявитель указывает: свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) или почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ; уведомление о переадресации обращения (при наличии); 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.

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

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

2) документ, подтверждающий опеку/попечительство.

5.5. Обращение, поступившее в МБУЗ «ЦГБ» подлежит обязательному приёму.

## **6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- 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.

Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в МБУЗ «ЦГБ», с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

## **7. Права граждан и обязанности должностных лиц МБУЗ «ЦГБ» при рассмотрении обращений.**

7.1. Гражданин на стадии его обращения в МБУЗ «ЦГБ», 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.

7.2. Должностные лица МБУЗ «ЦГБ» обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (в том числе ВК);
- 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 медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.2. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в МБУЗ «ЦГБ» являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- чёткость 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.

## **8. Иные требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме**

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте медицинской организации.

8.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте МБУЗ «ЦГБ» форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

8.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта МБУЗ «ЦГБ».

8.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МБУЗ «ЦГБ».

## **9. Личный приём граждан в МБУЗ «ЦГБ»**

9.1. *Организация личного приёма граждан:*

1) личный приём граждан осуществляется главным врачом МБУЗ «ЦГБ» и/или его заместителями, юристом в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом МБУЗ «ЦГБ»;

2) в случае обращения гражданина к главному врачу МБУЗ «ЦГБ» по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, приём данного гражданина осуществляется главным врачом МБУЗ «ЦГБ» в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

3) подготовка документов для приема граждан возлагается на заведующих отделениями, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении;

4) график приема граждан размещается на информационном стенде и официальном сайте МБУЗ «ЦГБ»;



5) при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность в соответствии с законодательством РФ);

б) 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.

Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

#### *9.2. Устные обращения граждан:*

1) устные обращения граждан подлежат регистрации;

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

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата обращения (дата регистрации); Ф.И.Ю. обратившегося; адрес фактического проживания; тема обращения; Ф.И.О. и должность лица, уполномоченного на рассмотрение обращения; дата и результат рассмотрения обращения; сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

3) в случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в журнале в соответствии с настоящим Положением и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию МБУЗ «ЦГБ».

Устные обращения граждан, принятые по телефону подлежат обязательной регистрации в журнале.

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.

#### *9.3. Письменные обращения граждан:*

1) письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением;

2) если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МБУЗ «ЦГБ», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

3) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4) контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в МБУЗ «ЦГБ» осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

## **10. Требования к месту ожидания и приёма заявителей**

10.1 Организация приема граждан осуществляется в местах (кабинетах), учитывающих необходимость обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

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

10.3. Места должны быть оборудованы телефонным аппаратом и справочником служебных телефонов сотрудников МБУЗ «ЦГБ».

10.4. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

## **11. Работа с письменными обращениями граждан в МБУЗ «ЦГБ»**

*11.1. Приём письменных обращений граждан:*

1) поступающие в МБУЗ «ЦГБ» письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются секретарем главного врача;

2) 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.

3) при приёме письменных обращений:

- проверяет правильность адресной корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие документов, указанных в описи и/или приложении к письму;
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста

письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма к которым прилагаются вложенные в конверты: денежные знаки; ценные бумаги и т.п.; 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 секретарём. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

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

#### *11.2. Регистрация письменных обращений граждан:*

1) регистрация обращений граждан, поступивших в МБУЗ «ЦГБ», производится секретарём в трех-дневный срок с даты их поступления;

2) регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется работниками структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал;

3) на каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер;

4) все сведения вносятся в журнал;

5) работники структурного подразделения (уполномоченное лицо), ответственного за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

При необходимости проверяются поступившие обращения на повторность.

б) если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки;

7) прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу МБУЗ «ЦГБ». При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина о направлении.

#### *11.3. Рассмотрение письменных обращений:*

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

- о принятии к личному рассмотрению;

- о передаче на рассмотрение заместителям главного врача;
- о направлении в другие организации и учреждения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о сообщении гражданину, о невозможности рассмотрения его обращения;
- о сообщении гражданину о прекращении переписки;
- о списании материала обращения «в дело».

2) обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МБУЗ «ЦГБ», в срок до семи 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;

3) 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 семи дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) о ходе работы с обращениями граждан, поступившими на рассмотрение в МБУЗ «ЦГБ» из вышестоящего органа управления, 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 МБУЗ «ЦГБ»;

5) обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников МБУЗ «ЦГБ», 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.

б) все обращения, поступившие в МБУЗ «ЦГБ», подлежат обязательному рассмотрению.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица МБУЗ «ЦГБ», 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.

7) обращения, рассмотренные главным врачом МБУЗ «ЦГБ» передаются в структурное подразделение, лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителем главного врача или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

#### *11.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан:*

1) проект ответа гражданину подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения, подписывается главным врачом;

2) ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, а также за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители и лицо, подписавшее ответ;

3) передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан (секретаря);

4) в случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимает главный врач МБУЗ «ЦГБ»;

5) обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ автору обращения;

б) в случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения;

7) ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении;

8) если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

9) вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается;

10) ответы на обращения граждан подписывает главный врач МБУЗ «ЦГБ»;

11) подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом, где в разделе приложение указывается опись вложенных документов или на личном приёме;

12) при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия;

13) 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;

14) исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале;

15) оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением;

16) ответ на обращение, поступившее в МБУЗ «ЦГБ» в форме электронного документа, направляется ответственным лицом (секретарём) по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

17) материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются лицом, ответственным за делопроизводство (секретарём) в соответствии с номенклатурой дел;

18) оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## **12. Результаты рассмотрения обращений граждан**

12.1. 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.

12.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## **13. Анализ обращений, поступивших в МБУЗ «ЦГБ»**

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

13.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, МБУЗ «ЦГБ» осуществляет учёт и анализ обращений граждан, поступивших в МБУЗ «ЦГБ».

13.3. Лица, ответственные за работу с обращениями граждан обеспечивают учёт и анализ вопросов по курируемым направлениям,

содержащихся на обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- организуют учёт и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков;
- обобщают результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливают статистический отчёт и соответствующую аналитическую записку.

#### **14. Организация контроля за исполнением Положения**

14.1. 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.

14.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку по исполнению поручений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителем о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

14.3. Лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в МБУЗ «ЦГБ» из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в МБУЗ «ЦГБ» в соответствии с поручением главного врача.

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

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

14.6. Соответствующее структурное подразделение или лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней главному врачу МБУЗ «ЦГБ».

14.7. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей главного врача по направлениям: заместителя

главного врача по клинико-экспертной работе, заместителя главного врача по медицинской части, заместителя главного врача по организационно-методической работе, юрисконсульта (в части обращений, требующих разъяснений правовых вопросов).

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в МБУЗ «ЦГБ» обращений и заявлений граждан, юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

14.9. Нарушения установленного Положения рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, составляющих охраняемую законом тайну, влекут в отношении виновных должностных лиц МБУЗ «ЦГБ» ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.10. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в МБУЗ «ЦГБ», имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью МБУЗ «ЦГБ» по работе с обращениями граждан.



**Карточка  
личного приёма граждан**

№ \_\_\_\_\_ дата регистрации « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Социальное положение \_\_\_\_\_

Инвалидность \_\_\_\_\_

Адрес места жительства заявителя, контактный телефон \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. должностного лица, ведущего приём \_\_\_\_\_

Кому передано обращение и сроки его исполнения \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения (дано разъяснение, принято  
письменное заявление, приняты иные решения) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

С устным разъяснением согласен(а)

\_\_\_\_\_ /подпись заявителя/

\_\_\_\_\_ /дата/

Требует письменного ответа.

\_\_\_\_\_ /подпись/

\_\_\_\_\_ /дата/

Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная  
городская больница» города Донецка Ростовской области

**ПРОТОКОЛ**  
заседания врачебной комиссии

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (повестка)

Председатель: \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы)

Секретарь: \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы)

Члены комиссии: \_\_\_\_\_

(должности, фамилии, инициалы)

Приглашённые: \_\_\_\_\_

(должности, фамилии, инициалы)

Перечень рассматриваемых вопросов:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Представленные материалы: \_\_\_\_\_

СЛУШАЛИ:

1. \_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О., краткое содержание доклада)

2. \_\_\_\_\_

РЕШЕНИЕ: \_\_\_\_\_

Председатель: \_\_\_\_\_ /Ф.И.О./

Секретарь: \_\_\_\_\_ /Ф.И.О./

В Дело № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

**ГРАФИК**  
**приёма граждан администрацией МБУЗ «ЦГБ» г. Донецка на 2018 год**

**Медин Юрий Александрович** – главный врач МБУЗ «ЦГБ».

Дни приёма: \_\_\_\_\_

Время приёма: \_\_\_\_\_

Место приёма: МБУЗ «ЦГБ», ул. Суворова, 35, 2 этаж, приёмная, телефон № 5-95-10.

**Макаров Павел Николаевич** – заместитель главного врача по клинико-экспертной работе.

Дни приёма: \_\_\_\_\_

Время приёма: \_\_\_\_\_

Место приёма: Поликлиника № 1, ул. Чапаева, д. 1А, 2 этаж, каб. № 15, телефон № 5-95-06.

**Зинченко Игорь Анатольевич** – заместитель главного врача по медицинской части.

Дни приёма: \_\_\_\_\_

Время приёма: \_\_\_\_\_

Место приёма: МБУЗ «ЦГБ», ул. Суворова, 35, 2 этаж, кабинет нач.меда, телефон № 5-95-06.

**Комарова Наталья Александровна** – заместитель главного врача по организационно-методической работе.

Дни приёма: \_\_\_\_\_

Время приёма: \_\_\_\_\_

Место приёма: МБУЗ «ЦГБ», ул. Суворова, 35, 2 этаж, приёмная, телефон № 5-95-17.

**Минеева Елена Алексеевна** – заместитель главного врача по поликлинической работе, заведующая поликлиникой № 1.

Дни приёма: \_\_\_\_\_

Время приёма: \_\_\_\_\_

Место приёма: Поликлиника № 1, ул. Чапаева, д. 1А, 2 этаж, каб. № 17, телефон № 5-95-06.

**Башлаева Галина Анатольевна** – заместитель главного врача по детству и родовспоможению, заведующая детской поликлиникой.

Дни приёма: \_\_\_\_\_

Время приёма: \_\_\_\_\_

Место приёма: Детская поликлиника, квартал 12, дом 4, 1 этаж, телефон № 2-24-36 .

**Жилина Наталья Владимировна** – заместитель главного врача по экономическим вопросам.

Дни приёма: \_\_\_\_\_

Время приёма: \_\_\_\_\_

Место приёма: МБУЗ «ЦГБ», ул. Суворова, 35, 2 этаж, телефон № 5-95-05.

**Харькова Наталья Евгеньевна** – юрисконсульт.

Дни приёма: \_\_\_\_\_

Время приёма: \_\_\_\_\_

Место приёма: МБУЗ «ЦГБ», ул. Суворова, 35, 2 этаж, отдел закупок/юр.отдел, телефон № 5-95-06.