

Министерство здравоохранения Республики Коми
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Коми
ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА ЭЖВИНСКОГО РАЙОНА г. СЫКТЫВКАРА
(ГБУЗ РК «ГБЭР»)
«Сыктывкарлён Эжва районын карса больнича» Коми Республикаса
йöзлëсь дzonъвидзалун видзан канму сьомкуд учреждение»

ПРИКАЗ

г. Сыктывкар

№ 27-пр

от «05» марта 2025 г.

О порядке рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР»

В соответствии с Законом Российской Федерации от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказом Министерства здравоохранения Республики Коми от 30.09.2024 № 9/498 «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственных учреждениях Республики Коми, в отношении которых Министерство здравоохранения Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя»,

ПРИКАЗЫ ВАЮ:

1. Принять к исполнению Инструкцию «О порядке рассмотрения обращений граждан в учреждениях здравоохранения Республики Коми», утвержденную приказом Министерства здравоохранения Республики Коми от 30.09.2024 № 9/498 «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственных учреждениях Республики Коми, в отношении которых Министерство здравоохранения Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя»;
2. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан, об организации и порядке проведения служебных расследований по жалобам граждан и предписаниям контролирующих организаций» (приложение 1 к настоящему приказу);
3. Утвердить форму журнала регистрации обращений, предложений, заявлений и жалоб (приложение № 2 к настоящему приказу);
4. Утвердить форму Справки о работе с обращениями граждан, поступившими в ГБУЗ РК ГБЭР (приложение № 3 к настоящему приказу);
5. Утвердить Перечень вопросов, подлежащих освещению в аналитическом отчете «о работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан» (приложение № 4 к настоящему приказу);
6. Утвердить форму «Учетной карточки приема граждан» (приложение № 5 к настоящему приказу);
7. Утвердить график приема граждан (Приложение № 6 к настоящему приказу);
8. Возложить персональную ответственность по ведению делопроизводства по обращениям граждан в соответствие с требованиями приказа Министерства здравоохранения Республики Коми от 30.09.2024 № 9/498 «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственных учреждениях Республики Коми, в отношении которых Министерство здравоохранения Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя» и требованиям настоящего Приказа на секретаря руководителя ГБУЗ РК «ГБЭР» Киневу С.М. (в случае отсутствия – на лицо, исполняющего обязанности секретаря);
9. Возложить персональную ответственность за соблюдение и надлежащее исполнение требований Закона Российской Федерации от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации», приказа Министерства здравоохранения Республики Коми от 30.09.2024 № 9/498 «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственных учреждениях Республики Коми, в отношении которых Министерство здравоохранения Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя» и требований настоящего приказа на должностных лиц, согласно приложения № 1 к приказу;

10. Соболеву В.Н., программисту, обеспечить размещение реквизитов учреждения, контактных данных, графика личного приема должностными лицами учреждения по личным вопросам на официальном сайте учреждения, информационных стендах структурных подразделений.
11. Киневой С.М., секретарю руководителя, ознакомить с настоящим приказом и приложениями к нему под роспись всех заинтересованных лиц;
12. Приказ № 82-пр от 25.10.2023 г. «О порядке рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР», считать утратившим силу;
13. Контроль за надлежащим исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

О.А.Удоратин

Согласовано:

Зам. главного врача по лечебной работе

В.А. Семяшкин

Зам. главного врача по КЭР

В.А. Шилов

Зам. главного врача по юридическим вопросам

А.Л. Нанинец

С настоящим приказом и приказом Министерства здравоохранения Республики Коми от 30.09.2024 № 9/498 «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственных учреждениях Республики Коми, в отношении которых Министерство здравоохранения Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя» ознакомлены:

Зам. главного врача по хирургии

Э.К. Верекле

Зам. главного врача по экономическим вопросам

В.И. Тодика

Зам. главного врача по хозяйственным вопросам

Д.А. Лупанов

Зам. главного врача по ГО и ЧС

Р.В. Нагаев

Главная медицинская сестра

О.Н. Короткова

Секретарь руководителя

С.М. Кинева

Рассылка: заместители главного врача, заведующие отделениями, начальники служб и отделов.

Нанинец А.Л.

Приложение № 1 к приказу ГБУЗ РК «ГБЭР» № 27-пр от «05» марта 2025 года «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР»

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач ГБУЗ РК «ДЗЭР»

M.I.

О.А.Удоратин

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений граждан, об организации и порядке проведения служебных расследований по жалобам граждан и предписаниям контролирующих организаций

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствие с требованиями Закона Российской Федерации от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа Министерства здравоохранения Республики Коми от 30.09.2024 № 9/498 «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственных учреждениях Республики Коми, в отношении которых Министерство здравоохранения Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя» и определяет единый порядок рассмотрения письменных обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также электронных обращений, поступивших посредством факсимильной связи и через интернет-приемную учреждения, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», контроля за их исполнением, организацию личного приема граждан на основании законодательства Российской Федерации и Республики Коми в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Республики Коми «Городская больница Эжвинского района г. Сыктывкара» (далее по тексту «Учреждение» или «ГБУЗ РК ГБЭР»).

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на должностное лицо, специально назначенное для этого локальным актом учреждения.

1.3. Пункты настоящего Положения, противоречащие законодательству Российской Федерации, применению не подлежат.

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

2.2. Все обращения граждан, обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в адрес учреждения, подлежат обязательному рассмотрению в течение трех дней с момента поступления.

В случае если дата регистрации попадает на нерабочий день или праздничный, то регистрация производится в первый рабочий день, следующий за нерабочим или праздничным днем.

2.3. При регистрации проставляется штамп на обращении, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

2.4. В случае если обращение гражданина не относится к компетенции учреждения, обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному

лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в течение семи дней и уведомляется заявитель, направивший обращение, о переадресации обращения.

2.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ответственное лицо за организацию работы по рассмотрению обращений, вправе продлить срок рассмотрения обращения.

В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения, направляется уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения.

2.6. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу (не менее 3 раз) в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при подготовке проекта ответа, заявитель уведомляется его о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

2.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу учреждения в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.8. Порядок рассмотрения отдельных обращений производится согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.9. Ответ на обращение печатается на бланках ГБУЗ РК ГБЭР установленной формы и оформляется в соответствии с инструкцией по делопроизводству в учреждении.

2.10. Ответ на обращение подписывается руководителем. Ответ на обращение может быть подписано заместителем главного врача, на рассмотрении которого находилось обращение.

3. Сроки рассмотрения обращений

3.1. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ РК ГБЭР, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

3.2. В случае, указанном в пункте 2.5 настоящей Инструкции, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.3. Учреждение в установленном порядке по запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иных организаций, в которых указывается конкретный срок исполнения.

4. Порядок проведения личного приема

4.1. Прием граждан проводится руководителем учреждения, его заместителями и заведующими отделениями, не курирующими пациентов.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим распоряжением руководителя учреждения и доводятся до сведения граждан через информационные стенды, официальный сайт учреждения.

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты или 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. В остальных случаях дается письменный ответ в течение тридцати дней со дня личного приема.

4.4. В случае если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приема, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

4.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

5. СЛУЖЕБНЫЕ РАССЛЕДОВАНИЯ (ПРОВЕРКИ)

5. В случае необходимости для рассмотрения обращений (заявлений, жалоб и т.д.) проводится служебное расследование (проверка) в следующем порядке:

5.1. Готовится проект приказа по ГБУЗ РК «ГБЭР» о создании комиссии для проведения служебного расследования с установлением срока исполнения. Состав комиссии возглавляет председатель, назначаемый руководителем учреждения. Членами комиссии могут назначаться заместители главного врача, руководители структурных подразделений, заведующие отделениями, соответствующие специалисты учреждения. Состав комиссии должен быть не менее трех человек. В состав комиссии не должны входить лица, прямо или косвенно заинтересованные в исходе дела.

5.2. При проведении служебного расследования комиссия в обязательном порядке обязана затребовать в письменном виде объяснения от всех лиц, в отношении которых проводится проверка или устанавливаются факты, изложенные в обращении. В случае необходимости выяснения обстоятельств дела на заседание комиссии в обязательном порядке должны приглашаться лица, в отношении которых проводится проверка или устанавливаются факты.

5.3. В случае необходимости ответственные за проведение служебного расследования лица (комиссия) могут привлечь к участию в служебном расследовании специалистов и иных лиц прямо или косвенно не заинтересованных в исходе дела, но могущих поспособствовать в проведении служебного расследования и правильного установления обстоятельств дела. О привлечении к участию в деле (расследовании) специалистов и иных лиц делается отметка в акте служебного расследования.

5.4. При деонтологических обращениях (заявлениях, жалобах) может проводиться встреча членов комиссии с заявителем, при необходимости с участием медицинского и иного персонала имеющих отношение к обращениям (заявлениям, жалобам).

5.5. По результатам служебного расследования комиссией готовятся:

5.5.1. Акт служебного расследования с указанием даты расследования, обстоятельств дела, объема исследованных материалов, документов, свидетельских показаний, мотивированными выводами (заключением) и предложениями комиссии и других лиц, принимавших участие в служебном расследовании. Акт служебного расследования подписывается председателем и членами комиссии, а также специалистами и иными лицами (прямо или косвенно не заинтересованных в исходе дела) принимавшими участие в служебном расследовании. Акт служебного расследования должен быть согласован с заместителем главного врача по медицинской части (если служебное расследование касается качества и своевременности предоставления медицинской помощи) и далее предоставляется на утверждение главному врачу Учреждения.

5.5.2. Ответ заявителю;

5.5.3. При проведении служебного расследования и в случае выявления виновных лиц комиссией готовится проект приказа по учреждению о принятии мер дисциплинарного воздействия к виновным лицам и проведение организационных мероприятий, направленных на предупреждение подобных нарушений в будущем.

5.6. При несогласии главного врача Учреждения или лица его замещающего с выводами комиссии приказом для проведения служебного расследования (проверки) назначается комиссия в другом составе.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

6.1. Руководитель учреждения, заместители главного врача, секретарь руководителя ГБУЗ РК «ГБЭР» осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.2. Аналитическая работа проводится секретарем руководителя ГБУЗ РК «ГБЭР» по итогам работы за квартал, по итогам года, а также по запросам Министерства здравоохранения Республики Коми.

7. Хранение дел

7.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися материалами возвращаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство, для формирования дела. Формирование дел у исполнителя не производится.

7.2. Обращения, документы по их рассмотрению хранятся в течение 5 лет со дня направления ответа на обращение.

7.3. В случае ликвидации учреждения обращения, сроки временного хранения которых не истекли, передаются на хранение в соответствующий государственный архив в порядке, предусмотренном законодательством.

Приложение № 2 к приказу ГБУЗ РК «ГБЭР»
№ 27-пр от «05» марта 2025 года «О порядке
рассмотрения предложений, заявлений, жалоб
граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР»

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ РК «ГБЭР»

М.П.



ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ

ЖУРНАЛ № РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ

Начат " " 20 г.
Окончен " " 20 г.
На листах

Дело №

(срок хранения)

№ дела, дата регистрации	Ф.И.О., адрес Заявите- ля, телефон, (льготы)	Кол-во листов (пере- числить прило- жения)	Через какие выше- стоящие орга- низации посту- пило	Вид обращения и его краткое содержание (повторное с буквой "П")	Кому передано на исполнение, дата, срок исполнения	№ и дата исходящего документа, результат рассмотре- ния (удов- летворено, разъяснено, отказано)	Местона- хождение обращения (№ дела, кол-во листов)
1	2	3	4	5	6	7	

Примечания:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен мастичной печатью и заверен ответственным лицом, отвечающим за работу с обращениями граждан.
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений руководителю учреждения, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

Приложение № 3 к приказу ГБУЗ РК «ГБЭР»
№ 27-пр от «05» марта 2025 года «О порядке
рассмотрения предложений, заявлений, жалоб
граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР»

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ РК «ГБЭР»

М.П.

О.А. Удоратин

СПРАВКА

о работе с обращениями граждан, поступившими в

с

					письменные обращения	устные обращения	ИТОГО								
Всего															
Из них поступило		через вышестоящие органы													
		от автора													
Из них принято		руководителем													
		заместителями													
Повторные обращения															
Коллективные обращения															
Рассмотрено с нарушениями сроков															
Результаты рассмотрения	удовлетворено														
	разъяснено														
	отказано														
	направ- лено на рассмо- трение	работникам учреждения в подведомственные учреждения													
взято на дополнительный контроль															
Рассмотрено с выездом на место															
Характер обращений		всего	пов- торных	Откуда посту- пило (город, район, учреж- дение)	Кате- гория заяви- телей, место работы, льготы	Сроки рассмотрения		Результат рассмотрения							
Взимание денежных средств за медицинскую помощь по ПГГ						Ответ дан сразу	До 15 дней	1 ме- сяц	удов- летво- рено	разъя- снено					
Отказ в госпитализации															
Обеспечение лекарствами и изделиями медицинского назначения															
Режим, организация работы ЛПУ															
Качество оказания медпомощи в стационаре															

Приложение № 4 к приказу ГБУЗ РК «ГБЭР»
№ 27-пр от «05» марта 2025 года «О порядке
рассмотрения предложений, заявлений, жалоб
граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР»

УТВЕРЖДАЮ,
Главный врач ГБУЗ РК «ГБЭР»

М.П.

О.А. Удоратин



ПЕРЕЧЕНЬ

вопросов, подлежащих освещению в аналитическом Отчете «о работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан»

1. Организация работы по рассмотрению обращений и приему граждан в учреждениях здравоохранения.
2. Изучение причин повторных письменных и устных обращений граждан, их количество. Количество обоснованных жалоб. Меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы и повторные обращения.
3. Организация личного приема граждан.
4. Проверка состояния работы с обращениями граждан в подведомственных учреждениях. Наиболее характерные недостатки, выявленные в ходе проверки, мероприятия по их устраниению.
5. Рассмотрение вопросов о работе с обращениями и по организации личного приема граждан на оперативных совещаниях у учреждения здравоохранения.
6. Личное участие руководящего состава в рассмотрении и разрешении обращений и приеме граждан.

Справка (приложение № 3 к приказу) вместе с аналитическим отчетом за текущий календарный год направляется в Министерство здравоохранения Республики Коми.

Обращения граждан, содержащие предложения, направленные на совершенствование действующего законодательства, систематически обобщаются. По наиболее актуальным и остро стоящим проблемам оперативно представляется в Министерство здравоохранения Республики Коми.

Приложение № 5 к приказу ГБУЗ РК «ГБЭР»
№ 27-пр от «05» марта 2025 года «О порядке
рассмотрения предложений, заявлений, жалоб
граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР»

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ РК «ГБЭР»

М.П.



УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____

Дата приема ____ / ____ / 20__ г.

Прием вел: _____
Ф.И.О. заявителя _____

Адрес заявителя, контактный телефон _____

Место работы _____

Социальное положение _____
Льготный состав _____ Пол: _____

Краткое содержание беседы _____

Резолюция:

Срок исполнения: ____ / ____ / 20__ г.

Результаты приема:

Приложение № 6 к приказу ГБУЗ РК «ГБЭР»
№ 27-пр от «05» марта 2025 года «О порядке
рассмотрения предложений, заявлений, жалоб
граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР»

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ РК «ГБЭР»



ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН
по личным вопросам

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Время приема
1.	Удоратин Олег Афанасьевич	главный врач	Среда, с 14.00 до 16.00
2.	Векерле Эрик Котвальдович	заместитель главного врача по хирургии	Понедельник, с 14.00 до 16.00
3.	Семяшкин Владимир Александрович	заместитель главного врача по лечебной работе	Пятница, с 13.00 до 15.00
4.	Шилов Вячеслав Анатольевич	заместитель главного врача по КЭР	Вторник, с 14.00 до 16.00
5.	Тодика Валентина Ивановна	заместитель главного врача по экономике	Четверг, с 14.00 до 16.00
6.	Лупанов Дмитрий Анатольевич	заместитель главного врача по АХЧ	Пятница, с 14.00 до 16.00
7.	Нанинец Андрей Леонидович	заместитель главного врача по юридическим вопросам	Среда, с 14.00 до 16.00
8.	Нагаев Руслан Владимирович	заместитель главного врача по ГО и ЧС	Понедельник, с 14.00 до 16.00
9.	Короткова Лариса Николаевна	главная медсестра	Четверг, с 14.00 до 16.00

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ГБУЗ ГБЭР
с приказом от 05.03.2025 № 27 - пр «О порядке рассмотрения
обращений, предложений, заявлений, жалоб граждан в ГБУЗ
РК «ГБЭР»

№	Ф.И.О.	ДОЛЖНОСТЬ	ДАТА	ПОДПИСЬ
1	Бекешев О.К.	директор	13.03.25	О.К.
2	Коновалов И.П.	зас. заседаний	13.03.25	И.П.
3	Фурсов А.В.	врач-эндокринолог	13.03.25	А.В.
4	Басырхеев С.С.	дир. уч.	12.03.25	С.С.
5	Шакурова Ф.Ф.	и.о. дир ДЛВ	13.03.25	Ф.Ф.
6	Красильщик	з/о и.о	15.03.25	Красильщик
7	Бондаревская Н.В.	зас. заседаний	13.03.25	Н.В.
8	Соболев В.Н.	инженер-строитель	13.03.25	В.Н.
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				