

Министерство здравоохранения Республики Коми
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Коми
ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА ЭЖВИНСКОГО РАЙОНА г. СЫКТЫВКАРА
(ГБУЗ РК «ГБЭР»)
«Сыктывкарлӧн Эжва районнын карса больнича» Коми Республикаса
йӧзлысь дзоньвидзалун видзан канму сьӧмкуд учреждение»

П Р И К А З

г. Сыктывкар

№ 82-нр

от «25» октября 2023 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 25 сентября 2007 г. № 9/173 «О введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждениях здравоохранения Республики Коми»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Принять к исполнению Инструкцию «О порядке рассмотрения обращений граждан в учреждениях здравоохранения Республики Коми», утвержденную Приказом Министерства здравоохранения Республики Коми от 25 сентября 2007 г. № 9/173 «О введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждениях здравоохранения Республики Коми»;
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 «Учетной карточки приема граждан» (приложение № 2 к настоящему приказу);
4. Утвердить график приема граждан (Приложение № 3 к настоящему приказу);
5. Возложить персональную ответственность по ведению делопроизводства по обращениям граждан в соответствии с требованиями Приказа Министерства здравоохранения Республики Коми от 25 сентября 2007 г. № 9/173 «О введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждениях здравоохранения Республики Коми» и требованиям настоящего Приказа на секретаря руководителя ГБУЗ РК «ГБЭР» Киневу С.М. (в случае отсутствия – на лицо, исполняющего обязанности секретаря);
6. 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 25 сентября 2007 г. № 9/173 «О введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждениях здравоохранения Республики Коми» и требований настоящего приказа на должностных лиц, согласно приложения № 1 к приказу;
7. 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.

8. Киневой С.М., секретарю руководителя, ознакомить с настоящим приказом и приложениями к нему под роспись всех заинтересованных лиц;
9. Приказ № 15/пр от 09.01.2019 г. «Об утверждении положения о работе с обращениями граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР» считать утратившим силу;
10. 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 Приказом Министерства здравоохранения Республики Коми от 25 сентября 2007 г. № 9/173 «О введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждениях здравоохранения Республики Коми» и с настоящим приказом 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

А.Д. Смоляр

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»
№ _____ от «___» октября 2023 года «О порядке
рассмотрения предложений, заявлений, жалоб
граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР»



УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГБУЗ РК «ГБЭР»

О.А.Удоратин

ПОЛОЖЕНИЕ

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

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказом Министерства здравоохранения Республики Коми от 25 сентября 2007 г. № 9/173 «О введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждениях здравоохранения Республики Коми» и определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР»;

1.2. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы, органы местного самоуправления и их должностных лиц;
- сторонние организации;
- средства массовой информации.

В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов как автора обращения, так и других граждан или интересов всего общества.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на работника учреждения согласно приказа главного врача ГБУЗ РК «ГБЭР».

1.5. Условия настоящего Положения, противоречащие законодательству Российской Федерации и Республики Коми, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан в учреждениях здравоохранения Республики Коми, применению не подлежат.

1.6. Лица, указанные в настоящем Положении, несут дисциплинарную, административную или уголовную ответственность за разглашение врачебной тайны, персональных данных работников, пациентов, заявителей в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

1.7. При рассмотрении 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.

1.8. Согласно условиям настоящего Положения ответственные лица несут полную и персональную ответственность за надлежащую организацию, своевременность и качество

рассмотрения заявлений, жалоб и предложений граждан, а также проводимого служебного расследования, надлежащее и достоверное оформление документации.

II. ПРИЕМ, УЧЕТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Все поступившие в учреждение обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации лицом, ответственным за ведение делопроизводства.

Письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления (устные обращения - в день их поступления) в журнале учета обращений граждан (приложение № 1 к настоящему Положению).

Устное обращение оформляется на специальном бланке «Бланке регистрации устного обращения» и в день его поступления передается лицом, принявшим обращение, лицу, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан для регистрации в «Журнале учета предложений, заявлений и жалоб граждан».

При поступлении обращения (заявления, жалобы) в нерабочий, праздничный день они должны быть оформлены в соответствии с условиями настоящего Положения и лицом, принявшим обращение, должно быть передано в первый же рабочий день лицу, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан для регистрации в «Журнале учета предложений, заявлений и жалоб граждан».

2.2. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя (по которому должен быть направлен ответ), излагается суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись заявителя и дата подачи обращения. Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат, если иное не предусмотрено настоящим Положением и законодательством РФ.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращения, содержащие сообщения о готовящихся или совершенных противоправных деяниях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие государственные органы.

2.4. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

2.5. Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи невскрытыми для отправления адресату.

2.6. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные при вскрытии документы подклеиваются).

Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

В случае отсутствия в конверте письма или документов, указанных в письме в качестве приложения – составляется соответствующий акт об отсутствии вложений в конверт.

2.7. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".

Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа или на свободном месте лицевой стороны первого листа.

2.8. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, проставляется также штамп «Получено без приложения» или делается отметка об их частичном отсутствии или составляется акт.

2.9. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направляемые разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.). Перед регистрацией письма проверяется наличие обращений от данного автора за текущий год.

2.10. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При повторном поступлении к нему подбирается имеющаяся переписка.

Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

При поступлении повторного письма проводится анализ причин, побудивших автора повторно обратиться в вышестоящую организацию или в ГБУЗ РК «ГБЭР».

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых содержатся дополнительные сведения или новые вопросы, повторными не считаются, рассматриваются как первичные.

2.11. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельное дело и регистрируется отдельно.

2.12. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке.

Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с требованиями ведения делопроизводства.

2.13. С момента регистрации обращения (заявления, жалобы) в «Журнале учета предложений, заявлений и жалоб граждан» они передаются главному врачу ГБУЗ РК «ГБЭР» или лицу его замещающего для организации проведения служебного расследования и/или подготовки ответа заявителям (гражданам, обратившимся в учреждение с заявлением, жалобой, предложением).

2.14. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

III. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью заместителей главного врача, начальников служб и отделов, заведующих отделениями ГБУЗ РК «ГБЭР».

3.2. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений: о принятии обращения к рассмотрению; о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные учреждения; о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения; об оставлении обращения без рассмотрения.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

3.5. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.6. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям что и в обращении находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.7. В случае, если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.8. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

3.9. В случае необходимости обращения граждан рассматриваются с выездом на место с составлением соответствующего акта.

3.10. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ. Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы. Сокращение слов не допускается, должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

3.11. При поступлении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.12. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.13. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

3.14. Ответы по обращениям подписывает главный врач учреждения или лицо его замещающее. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

3.15. В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступившие через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица или в отдельных случаях - каждому из подписавших обращение).

3.16. В случае, если 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.

3.17. Отправление ответов без регистрации не допускается.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

4.1. Прием граждан проводится главным врачом ГБУЗ РК «ГБЭР», его заместителями и заведующими отделениями не менее 1 раза в неделю.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются согласно приложения № 3 к Приказу и доводятся до сведения граждан через информационные стенды, расположенные на информационном стенде и на официальной странице ГБУЗ РК «ГБЭР» сети «Интернет». График приема граждан также вывешивается на двери служебного кабинета лица, осуществляющего прием граждан по личным вопросам.

Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием, или для приема граждан может быть отведено специальное помещение, которая оборудуется необходимым имуществом и оснащается средствами связи.

4.3. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может проводиться предварительная запись на прием.

4.4. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заводится карточка учета посетителей (приложение № 2 к приказу). Материалы устных обращений и результатов приема фиксируются в установленном порядке.

4.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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

4.8. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

V. 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 за подписью главного врача учреждения;

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 к участию, в котором могут быть привлечены специалисты для консультации из других ЛПУ.

VI. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И КОНТРОЛЬ ЗА СРОКАМИ ИХ ИСПОЛНЕНИЯ

6.1. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ РК «ГБЭР», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

6.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен руководителем (главным врачом), но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения заявителю направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

6.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращений.

Контроль за своевременным рассмотрением обращения и предоставления ответа заявителю возлагается на лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

Датой снятия с контроля является дата отправки ответа заявителю, в контролирующей орган или списания «в дело» обращения (запроса).

Решение о снятии обращения с контроля принимает главный врач ГБУЗ РК «ГБЭР» или другое должностное лицо учреждения, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан.

В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «в дело», указывает результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано и т.д.), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

Ответы на обращения-запросы, полученные через вышестоящие организации или иные органы, направляются к указанному в поручении сроку или в течение 15 дней.

6.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению учреждения, пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается заявителю.

6.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется сотрудником, на которого возложено ведение делопроизводства, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

VII. АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Обращения граждан систематически анализируются лицом, на которого возложено ведение делопроизводства по обращениям, по следующим направлениям:

- количество и характер рассмотренных обращений;

- количество обоснованных жалоб, какие меры приняты по устранению нарушений;
- выявление причин повторных письменных и устных обращений граждан;
- административно-территориальная принадлежность авторов обращений;
- поступление обращений через федеральные и республиканские органы государственной власти;
- полнота и своевременность рассмотрения обращений граждан.

На основе изучения поступивших обращений ежеквартально и по итогам года оформляются информационно-аналитические справки (приложения № 2 и № 3 к настоящему Положению) и представляются главному врачу учреждения.

Если иное не предусмотрено законодательством, отчеты за календарный год направляются в отдел писем и приема граждан Министерства здравоохранения Республики Коми до 30 декабря текущего года.

7.2. Состояние работы с обращениями граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР» проверяется при инспектировании, а также путем целевых проверок. Результаты проверок отражаются в актах или справках.

VIII. ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

8.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для централизованного формирования дел.

Формирование и хранение дел у исполнителя не производится.

8.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения и неправильно оформленные документы в дело не подшиваются.

8.3. Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

8.4. Срок хранения обращений граждан и материалов по ним составляет 5 лет.

Приложение № 1 к Положению «О порядке рассмотрения обращений граждан, об организации и порядке проведения служебных расследований по жалобам граждан и предписаниям контролирурующих организаций» утвержденного Приказом главного врача ГБУЗ РК «ГБЭР» № _____ от «__».10.2023 года «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР»

ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ

**ЖУРНАЛ № _____
РЕГИСТРАЦИИ ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ**

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

Дело № _____

(срок хранения)

№ дела, дата регистрации	Ф.И.О., адрес Заявителя, телефон, (льготы)	Кол-во листов (перечислить приложения)	Через какие вышестоящие организации поступило	Вид обращения и его краткое содержание (повторное с буквой "П")	Кому передано на исполнение, дата, срок исполнения Текст поручения	№ и дата исходящего документа, результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано)	Местонахождение 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 № 2 к Положению «О порядке рассмотрения обращений граждан, об организации и порядке проведения служебных расследований по жалобам граждан и предписаниям контролирующих организаций» утвержденного Приказом главного врача ГБУЗ РК «ГБЭР» № _____ от «__».10.2023 года «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР»

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			
	направлено на рассмотрение	работникам учреждения в подведомственные учреждения		
взято на дополнительный контроль				
Рассмотрено с выездом на место				

Характер обращений	всего	повторных	Откуда поступило (город, район, учреждение)	Категория заявителей, место работы, льготы	Сроки рассмотрения			Результат рассмотрения				
					Ответ дан сразу	До 15 дней	1 месяц	удовлетворено	разъяснено	отказано	поставлено на дополнительный контроль	
Взимание денежных средств за медицинскую помощь по ППГ												
Отказ в госпитализации												
Обеспечение лекарствами и изделиями медицинского назначения												
в т.ч. по ДЛО												
в т.ч. по Пост. N 890												
в т.ч. по 55-РЗ												
Режим, организация работы ЛПУ												
Качество оказания медпомощи в стационаре												

Приложение № 3 к Положению «О порядке рассмотрения обращений граждан, об организации и порядке проведения служебных расследований по жалобам граждан и предписаниям контролирующих организаций» утвержденного Приказом главного врача ГБУЗ РК «ГБЭР» № ____ от «__».10.2023 года «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР»

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 устранению.

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 № 2 к Положению) вместе с аналитическим отчетом за текущий календарный год направляется в Министерство здравоохранения РК до 30 декабря.

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

Приложение № 2 к приказу ГБУЗ РК «ГБЭР» № ____ от «__».10.2023 года «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР»



УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГБУЗ РК «ГБЭР»

О.А. Удоратин

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 № 3 к приказу ГБУЗ РК «ГБЭР» № _____ от «___».10.2023 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в ГБУЗ РК «ГБЭР»»



УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГБУЗ РК «ГБЭР»

О.А.Удоратин

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.	Смоляр Александр Дмитриевич	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