



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«СЕРОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»**

ПРИКАЗ

от 25 марта 2025

№ 174

*Об организации работы с обращениями граждан
в ГАУЗ СО «Серовская городская больница»»*

Руководствуясь Федеральными законами РФ от 02.05.2016г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», во исполнение приказов Минздрава России от 31 июля 2020 года N 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 N 539-п» (ред. от 26.06.2013) "Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области" и в целях совершенствования работы по контролю качества медицинской помощи, оказываемой населению Серовского, Сосьвинского и Гаринского городских округов

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

- 1.1. Инструкцию о порядке работы с обращениями граждан (далее — Инструкция) (Приложение № 1),
- 1.2. График приема граждан должностными лицами ГАУЗ СО «Серовская городская больница»,
- 1.3. Карточку личного приема граждан (Приложение №4),
- 1.4. Журнал регистрации обращений граждан (Приложение № 4),
- 1.5. Форму отчета по обращениям граждан (Приложение № 5),
- 1.6. Состав постоянно действующей комиссии по контролю за работой с обращениями граждан в ГАУЗ СО «Серовская ГБ» (приложение № 6).

2. Назначить ответственных лиц за работу с жалобами и обращениями граждан:

- 2.1. юрисконсульта Духовского П.В. за организацию работы с обращениями граждан и порядком их рассмотрения в ГАУЗ СО «Серовская городская больница»,
- 2.2. заведующую канцелярией Алексееву Н.В. за организацию и обеспечение делопроизводства по обращениям граждан (письменным и устным) в канцелярию, к заместителям главного врача,

2.3. врача-методиста организационно-методического отдела Шубину Е.Г. за рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан на сайт Серовской ГБ и через платформу обратной связи на «Госуслугах» (ПОС), составление отчетов по работе с обращениями граждан,

2.4. Заместителей главного врача Штэфана П.В. Волкова А.Г., Фадееву А.В., Ильясова А.Р. Шибаеву Е.С., заведующую отделом по КК и БМД Вохминцеву Л.Ю., и.о. заведующей поликлиникой Петухову И.Н., заведующую детской поликлиникой Погребняк О.С., заведующую женской консультацией Маврину Г.В., заведующую амбулаториями п. Восточный и пгт. Сосьва Соколову Т.Е. за обеспечение процедуры личного приема граждан и сотрудников подразделений учреждения,

2.5. Заместителей главного врача Штэфана П.В., Волкова А.Г., Фадееву А.В., Ильясова А.Р. Шибаеву Е.С. за обеспечение работы по рассмотрению жалоб и конфликтов на заседаниях профильных врачебных комиссий (ЛКК, лекарственной ВК, паллиативной, экспертизы ЭВН, экспертизы профпригодности) и участие в подготовке проектов письменных ответов на обращения граждан,

3. Всем ответственным лицам, указанным в п. п. 2.1. — 2.6. обеспечить:

3.1. работу с обращениями граждан в соответствии с федеральным законодательством, региональными нормативными актами и утвержденной Инструкцией.

4. Юрисконсульту Духовскому П.В. организовать и обеспечить:

4.1. работу с обращениями граждан в соответствии с федеральным законодательством, региональными нормативными актами и настоящей Инструкцией в ГАУЗ СО «Серовская городская больница».

4.2. проведение необходимых семинаров и инструктажей с заместителями главного врача и руководителями подразделений по вопросам проведения служебных расследований фактов, указанных заявителями, правилам подготовки проектов ответа на письменные обращения,

4.3. координацию работы по своевременному и полному рассмотрению обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки;

4.4. передачу жалоб граждан для рассмотрения на врачебных комиссиях по их профилю в случае необходимости и по требованию контролирующих органов,

4.5. составление и корректировку проектов ответов на обращение граждан после рассмотрения их назначенными исполнителями,

4.6. учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, решений, принятых по обращениям граждан;

5. заведующей канцелярией Алексеевой Н.В. обеспечить:

5.1. организацию и обеспечение делопроизводства по письменным и устным обращениям, звонкам по телефону в канцелярию больницы граждан отдельно от других видов делопроизводства на регистрационно-контрольных карточках и «журнале учета предложений, заявлений и жалоб», в том числе при необходимости, организацию делопроизводства у отдельных заместителей главного врача — в поликлинике, круглосуточном стационаре, станции скорой медицинской помощи, амбулаториях

5.2. вскрытие и регистрацию всех поступающих писем граждан на регистрационно-контрольных карточках в соответствии с требованиями делопроизводства по обращениям граждан и утвержденной Инструкцией.

5.3. корректные и подробные ответы на телефонные звонки и устные обращения граждан по интересующим их вопросам,

5.4. переадресацию телефонных звонков другому должностному лицу по компетенции при

невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы,

6. врачу-методисту Шубиной Е.Г. обеспечить:

6.1. ежедневный просмотр сообщений граждан, поступающих на сайт Серовской ГБ, через платформу обратной связи на «Госуслугах» (ПОС) с целью обработки поступивших сообщений, подготовки ответов на них в соответствии со сроками, установленными в ПОС в соответствии с приказом Министерства СО от 30 декабря 2021 года № 3102-п «Об организации работы с сообщениями граждан, поступающими из Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) через платформу обратной связи, размещенными в электронном виде на специализированном сайте «Госуслуги. Платформа обратной связи»,

6.2. своевременное направление ответов заявителям в соответствии со сроками, установленными на ПОС.

6.3. составление отчетов и проведение анализа жалоб и обращений граждан, поступивших в подразделения Серовской ГБ (приложение 4) с предоставлением результатов заместителю главного врача по организационно-методической помощи Штэфану П.В.

Срок — ежеквартально

7. Председателю постоянно действующей комиссии по контролю за работой с обращениями граждан в ГАУЗ СО «Серовская городская больница» Вохминцевой Л.Ю. обеспечить:

7.1. проведение проверок ведения делопроизводства по обращениям граждан в канцелярии, в профильных подразделениях, где ведется учет поступивших письменных и устных обращений и жалоб граждан, сроков их рассмотрения, соблюдения порядка и графика личного приема граждан (в соответствии с утвержденной Инструкцией),

Срок - ежеквартально

7.2. контроль наличия Инструкции рассмотрения обращений, порядка личного приема граждан на информационных стендах внутри зданий всех структурных подразделений, а также в помещениях, предназначенных для приема граждан и на официальном сайте учреждения в разделе ЭЛЕКТРОННАЯ ПРИЕМНАЯ

Срок — не реже 2 раз в год

8. Заместителям главного врача Штэфану П.В. Волкову А.Г., Фадеевой А.В., Ильясову А.Р. Шибаевой Е.С., заведующей отделом по КК и БМД Вохминцевой Л.Ю., и.о. заведующей поликлиникой Петуховой И.Н., заведующей детской поликлиникой Погребняк О.С., заведующей женской консультацией Мавриной Г.В., заведующей амбулаториями п. Восточный и пгт. Сосьва Соколовой Т.Е. обеспечить:

8.1. соблюдение федерального и регионального законодательства и настоящей Инструкции при работе с жалобами и обращениями граждан,

8.2. соблюдение графика личного приема граждан и сотрудников больницы, сроков рассмотрения и подготовки письменных ответов заявителям в соответствии с федеральным законодательством,

8.3. проведение обязательных, при необходимости, служебных расследований по фактам, изложенным в устных и письменных обращениях граждан, анализа необходимой медицинской и другой документации, с привлечением руководителей подразделений и рядовых сотрудников, взятие письменных объяснений, разъяснений от сотрудников о фактическом состоянии указанных фактов, событий,

8.4. принятие мер для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы,

8.5. подготовку проекта ответа заявителю по результатам служебных расследований, с

последующей передачей юрисконсульту с учетом регламентированных сроков для окончательного оформления ответа в соответствии с правовыми нормами

Срок — не позднее 5 дней до окончания срока ответа

9. Начальнику отдела информатизации Гафарову А.Р. обеспечить:

9.1. размещение Инструкции на официальном сайте Серовской ГБ.

Срок — после подписания приказа

10. Заведующей канцелярией Алексеевой Н.В.:

10.1. ознакомить всех ответственных лиц с настоящим приказом под подпись и размножить в достаточном количестве.

11. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач



И.Н. Болтасев

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», ГОСТ Р 7.0.97-2016, Приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации». и определяет единый порядок организации работы в учреждении с обращениями граждан РФ, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, юридических лиц, в том числе общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления и пр. и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в ГАУЗ СО «Серовская ГБ» (далее - Учреждение)

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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;

- ответственное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции по организации обеспечению функций рассмотрения жалоб и

обращений граждан.

1.5. заместители главного врача, заведующие структурными подразделениями и другие ответственные лица Серовской городской больницы (далее — Учреждение), назначенные главным врачом, обязаны в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и иными действующими нормативно-правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.6. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителя Учреждения, который несет личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

1.7. Для организация и обеспечения работы по рассмотрению обращений граждан и их приему главными врачом учреждения назначаются ответственные лица, и/или обращение передается для рассмотрения на врачебные подкомиссии (по профилю) в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 № 502н.

1.8. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан руководитель Учреждения в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.9. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

1.10. Назначенные главным врачом ответственные лица, врачебных комиссии (подкомиссии) при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;

- систематически анализировать обращения граждан;

- проверять работу по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.11. Конституцией Российской Федерации предусмотрено право граждан на обращение к должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан

осуществляется бесплатно.

1.12. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган управления здравоохранением или медицинскую организацию с критикой деятельности указанного органа управления, медицинской организации или должностных лиц этих организаций либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.13. 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.

1.14. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

II. Организация делопроизводства по обращениям граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется, как правило, отдельно от других видов делопроизводства. При использовании систем электронного документооборота ведение делопроизводства по обращениям граждан выделяется в виде отдельной подсистемы.

2.2. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в "Журнале регистрации обращений граждан" (Приложение N 4 к приказу). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

«Журнал регистрации обращений граждан» содержит следующие графы: N п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание / обоснованность жалобы. Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учета) включает в себя следующие реквизиты:

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

2.3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется специально назначенными сотрудниками — заведующей канцелярией и под ее руководством администраторами структурных подразделений, которые обеспечивают учет и прохождение документов в установленные сроки. Заведующая канцелярией информирует руководителя о состоянии их исполнения.

2.4. 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 руководством структурного подразделения ответственного за регистрацию обращений граждан.

2.5. Правила работы с обращениями граждан в системах электронного документооборота (СЭД) изложены в соответствующих инструкциях. На все зарегистрированные обращения распечатываются регистрационно-контрольные карточки. В них вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- наименование вида обращения;
- кому адресовано обращение;
- Ф.И.О. заявителя, адрес, дата, исходящий регистрационный номер документа;
- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер;
- количество листов обращения;
- заголовок к тексту обращения;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- подразделение-исполнитель;
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

Состав основных реквизитов регистрации в зависимости от характера обращения и задач использования информации может дополняться другими реквизитами:

- наличие приложений;
- постановка на контроль, промежуточные сроки исполнения, перенос сроков исполнения;
- тематика обращений (рубрикатор);
- совместное рассмотрение;
- вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой).

2.6. 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.

2.7. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления документа. Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа, в нем указывается предварительный срок исполнения.

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

2.9. Письменное обращение должно содержать либо наименование органа или организации, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

2.10. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. О содержании таких писем докладывается руководству Учреждения, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

2.11. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам органа управления здравоохранением или медицинской организации, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

2.12. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения Учреждения, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.13. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не

приводятся новые доводы или обстоятельства, Учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в орган управления здравоохранением или медицинскую организацию. О данном решении структурное подразделение-исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

2.14. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс и в соответствующей графе делается отметка "Повторно".

2.15. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в орган управления здравоохранением или медицинскую организацию, рассматриваются как первичные.

По коллективным письмам в левом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Коллективное".

2.16. При поступлении повторного письма работник, ведущий делопроизводство, обязан передать его на рассмотрение руководству Учреждения вместе с предыдущими обращениями.

2.17. Заявления с пометкой "Лично" или "Только лично" рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

2.18. Если главным врачом, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то **основным исполнителем** является подразделение (лицо), указанное в поручении **первым, если не оговорено иное**. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

2.19. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.20. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению органа управления здравоохранением или медицинской организации;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.21. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в трехдневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители. Руководители, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не позднее чем в трехдневный срок направляют их по принадлежности, извещая об этом заявителей.

2.22. На письменных заявлениях граждан запрещается делать резолюции и надписи.

2.23. 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 установленными требованиями ведения делопроизводства.

2.24. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью "В дело" и подписью руководителя подразделения, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем сотруднику канцелярии, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

2.25. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.26. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся отдельно от других документов. Все материалы: обращения, протоколы разборов, служебных расследований, копии приказов, копии ответов заявителям и пр., подшиваются в соответствующую папку с указанием календарного года. В случае изъятия материалов из папки туда вкладывается листок с пометкой, кому и куда представлены документы.

Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

2.27. Руководитель Учреждения, его заместители и другие должностные и ответственные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета предложений, заявлений и жалоб делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.28. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности медицинской организации, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности органа управления здравоохранением или медицинской организации.

2.29. Срок хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, составляет 5 лет.

2.30. Дела после завершения делопроизводства по ним и по истечении установленных сроков хранения сдаются в архив учреждения.

2.31. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

2.32. Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены руководством и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т.п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных автором вопросов.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.33. На материалах, связанных с рассмотрением заявлений, после принятия решения и их исполнения должна быть надпись: "В дело" и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

2.34. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в учреждение.

3.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до 30 дней со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

3.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен главным врачом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В журнале учета обращений делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

3.4. Порядок и сроки рассмотрения запросов и обращений депутатов законодательных органов власти различных уровней регламентируются Федеральным законом "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации" и соответствующими законами субъектов Российской Федерации. При получении запроса депутата законодательного органа, руководитель учреждения обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса, срок. При этом инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов. Ответ на запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.5. Выступления и опубликованные в средствах массовой информации материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией.

IV. Организация приема граждан

4.1. Прием граждан проводится главным врачом Учреждения, его заместителями или по его

поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующими распоряжениями главного врача Учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.3. Для приема граждан отводятся специальные помещения - приемные, которые оборудуются необходимым имуществом и оснащаются средствами связи. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

4.4. Прием граждан проводится в порядке очереди. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

4.5. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений Учреждения.

4.6. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.7. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся заведующей канцелярией и из карточки личного приема граждан, заполненной руководством медицинской организации, непосредственно в журнал, 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.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале.

4.8. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Ответственное лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

4.9. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу учета приема граждан (Приложение 1 к Инструкции) на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

4.10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

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

4.12. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с Законом "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании").

V. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

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.

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Руководитель Учреждения осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

5.3. Руководитель Учреждения контролирует работу с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство, и назначенных ответственных лиц.

5.4. В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан создается постоянно действующая комиссия, которая не реже одного раза в квартал проводит проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан (далее - Комиссия). На основании изучения и анализа имеющихся материалов Комиссия разрабатывает и вносит предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устранению причин и условий, порождающих жалобы.

О результатах проверки составляется акт. Особому контролю подлежат повторные обращения, а также другие обращения по указанию руководителя Учреждения.

5.5. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти субъекта РФ, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь.

5.6. При осуществлении контроля Комиссией обращается внимание на сроки исполнения

поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.8. В случае, если Комиссией выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности медицинской организации, указывается, какие приняты меры в отношении виновных лиц, по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе медицинской организации.

VI. Права граждан при рассмотрении обращений

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, 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.

Приложение 1 к Инструкции

ЖУРНАЛ N _____ УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

(наименование медицинской организации)

Том N _____

Начат "___" _____ 201_ г.

Окончен "___" _____ 201_ г.

На _____ листах

Журнал в _____ томах

Порядковый учетный номер	Дата приема	Ф.И.О. посетителя	Адрес, профессия, место работы (службы), должность и другие сведения о посетителе	Вид обращения и его краткое содержание	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ заявителю	Кто принимал (фамилия), подпись
1	2	3	4	5	6	7



ГРАФИК
приема граждан должностными лицами
ГАУЗ СО «Серовская городская больница»

№ п/ п	Наименование должности	Фамилия Имя Отчество	Дни недели	Время приема
1.	Главный врач ГАУЗ СО «Серовская городская больница»	Болтасев Иван Николаевич	среда	15.00 - 17.00
2.	Заместитель главного врача по организационно-методической работе	Штэфан Павел Владимирович	понедельник	14.00 - 16.00
3.	Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы	Фадеева Анастасия Викторовна	пятница	15.00 - 16.00
4.	Заместитель главного врача по медицинской части	Волков Александр Геннадьевич	вторник	14.00 - 15.00
5.	Заместитель главного врача по скорой медицинской помощи	Ильясов Андрей Рифкатович	понедельник	15.00 - 17.00
6.	Заместитель главного врача по экономическим вопросам	Шибаета Елена Сергеевна	среда	15.00 - 17.00
7.	Заведующая отделом по контролю качества и безопасности медицинской деятельностью	Вохминцева Людмила Юрьевна	среда	13.00 - 15.00
8.	И.о.заведующая поликлиники (г.Серов, ул.О.Революции, 8)	Петухова Ирина Николаевна	среда	15.00 - 17.00
9.	Заведующая детской поликлиникой (г.Серов, ул.Победы, 16)	Погребняк Ольга Сергеевна	четверг	15.00 - 17.00
10.	Заведующая женской консультацией	Маврина Галина Владимировна	пятница	13.00 - 15.00
11.	Заведующая амбулаториями п.Восточный и пгт.Сосьва	Соколова Татьяна Евгеньевна	вторник	8.00 - 10.00
12.	И.о. заведующей амбулатории пгт.Гари	Барышникова Раиса Викторовна	вторник	13.00 - 15.00

Карточка личного приема граждан

№ _____ " _____ " _____ 20 ____ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество
гражданина: _____

Место работы гражданина, должность: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием: _____

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения: _____

Отметка о результате приёма: _____

Примечание: _____

Подпись ведущего прием, дата: _____

Приложение 4
Утверждено
приказ ГАУЗ СО «Серовская ГБ»
от 25.03.2025г. № 114



Форма Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Входящий номер	ФИО и адрес заявителя	Вид и суть обращения	Исполнитель	Повторность обращения	Сведения об осуществлении контроля	Результат рассмотрения	Исходящий номер ответа	Примечание\ Обоснованность жалобы
1		2	3	4	5	6	7	9	10

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
Приказ ГАУЗ СО «Серовская
от 25.03.2018 г.
Омиссии
ГАУЗ СО «Серовская

Состав постоянно действующей комиссии

деятельности Вохминцева Л.Ю.

начальник отдела кадров Барматова Е.В.

фельдшер организационно-методического отдела Болтасева Р.А.