

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 1»
(ГБУЗ АО «ГП №1»)**

П Р И К А З

25.01.2021 г.

№ 23

**О порядке рассмотрения обращения граждан
в ГБУЗ АО «Городская поликлиника №1»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», ФЗ РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», приказом Минздрава России от 07.06.2019 № 381н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля и безопасности медицинской деятельности», приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые:
 - 1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «Городская поликлиника №1» (приложение №1).
 - 1.2. Журнал регистрации обращений граждан (приложение №2).
 - 1.3. Карточка личного приема (приложение №3).
2. Назначить ответственным лицом секретаря – машинистку Нугманову Д.С. за ведение журнала регистрации обращений граждан, по форме, установленной Приложением №2, оформление карточки личного приема, а также за прием электронных обращений, по телефону и лично от граждан, поступающих в медицинскую организацию.
3. Утвердить комиссию по рассмотрению обращений граждан в составе:
 - председатель – Кадралиева С.А. – заместитель главного врача по клинико-экспертной работе;
 - заместитель председателя – Егорова Л.А. - заместитель главного врача по медицинской части;Члены комиссии:
 - заведующая БПО Карибова А.Г.
 - заведующий ПО1 Демидов А.А.
 - юрисконсульт Г.Ф. Бакирова;
 - зам. главного врача по экономическим вопросам – Иркалиева Ж.А.;
4. Кадралиевой С.А. – заместителю главного врача по клинико-экспертной работе;

4.1. до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом представлять анализ письменных и устных обращений граждан в соответствии с п.7.1. Положения в министерство здравоохранения АО;

5. Докучаеву А.А. – заведующему ОМО - разместить информацию на информационных стендах поликлинических отделений в соответствии с п. II Положения.
6. Приказ вступает в силу с 29.01.2021 г.
7. Секретарю – машинистке Нугмановой Д.С. довести данный приказ до всех заинтересованных лиц.
8. Технику Берманову Р.Б. разместить данный приказ на официальном сайте медицинской организации.
9. Приказ № 96 от 06.04.2020г. «О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «Городская поликлиника №1» считать утратившим силу.
10. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Кадралиеву С.А..

Главный врач

А.Е.Кузьмина

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Астраханской области «Городская поликлиника №1» (далее по тексту Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в медицинской организации.

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;
- сторонние организации;
- средства массовой информации.

1.3. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов гражданина (заявителя) по предмету организации и оказания медицинской помощи.

II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ.

2.1. Сведения о месте нахождения ГБУЗ АО «Городская поликлиника №1», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: **gp1astra@yandex.ru**

2.2. Почтовый адрес ГБУЗ АО «Городская поликлиника №1»: 414057, Астраханская область, г. Астрахань, ул. М. Луконина, 12/3. Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: 49-34-11

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан:

2.3. Номер факса для приема обращений граждан: 49-34-11

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 414057, Астраханская область, г. Астрахань, ул. М. Луконина, 12/3. (приемная главного врача).

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 08.30. до 17.00.;;
обеденный перерыв - с 12.30. до 13.00.

2.4. На официальном сайте ГБУЗ АО «Городская поликлиника №1», на информационных стендах размещена следующая информация:

Личный прием граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи в ГБУЗ АО «Городская поликлиника №1» осуществляется главным врачом Кузьминой Александрой Евгеньевной еженедельно по средам с 14.00 до 17.00.

Личный прием граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи в ГБУЗ АО «Городская поликлиника №1» осуществляется заместителем главного врача по медицинской части Егоровой Людмилой Александровной еженедельно по четвергам с 15.00 до 17.00. Контактный телефон 33-37-11

Личный прием граждан по вопросам оформления документов в МСЭ в ГБУЗ АО «Городская поликлиника №1» осуществляется заместителем главного врача по КЭР Кадралиевой Салуа Ахметкалиевной по адресу: М.Луконина 12/3 по понедельникам с 15.00. по 17.00., по адресу: Б. Хмельницкого, 55 по четвергам с 15.00. до 17.00. Контактный телефон 49-35-14

III. ПРИЕМ, УЧЕТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

3.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Письменные обращения регистрируются в течение одного дня с момента поступления (устные обращения - в момент поступления) в Журнале регистрации обращений граждан секретарем-машинисткой.

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 отражаются в Журнале регистрации обращений граждан в соответствии с настоящим Положением. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в Журнале регистрации обращений граждан.

3.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

3.3. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения.

3.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане вправе обратиться:

- лично в ГБУЗ АО «Городская поликлиника №1»;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию.

IV. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью главного врача и комиссии по работе с рассмотрением обращений граждан .

4.2. 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 медицинской организации;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

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

4.4. Комиссия вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических.

4.5. 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, комиссия вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.6. 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.

4.7. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, комиссия вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.8. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, главный врач принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.9. 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.

Каждый ответ на обращение должен согласовываться письменно с юрисконсультom.

Сокращение слов не допускается, должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

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

4.11. **Ответы по обращениям подписывает главный врач.**

В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы

исполнителя, номер служебного телефона.

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).

4.12. Отправление ответов без регистрации не допускается.

4.13. **Каждое рассмотренное обращение должно быть проведено через врачебную комиссию.**

V. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА.

5.1. Прием граждан проводится руководителем учреждения и его заместителями 1 раз в неделю. Место, дни и часы приема граждан доводятся до сведения граждан через информационные стенды.

Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

5.3. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения секретарем-машинисткой ведется список, оформляется карточка личного приема. По желанию посетителей может проводиться предварительная запись на прием.

5.4. 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.

5.5. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

VI. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И КОНТРОЛЬ ЗА СРОКАМИ ИХ ИСПОЛНЕНИЯ.

6.1. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ АО «Городская поликлиника №1», 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 главным врачом, но не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения обращения автору 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.

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 автору обращения.

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

6.6. Все члены комиссии по рассмотрению обращений граждан несут персональную ответственность за своевременность и качество рассматриваемого обращения.

VII. АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. **Обращения граждан систематически анализируются заместителем главного врача по КЭР** по следующим направлениям:

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

Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются на рассмотрение главному врачу.

7.2. На основе изучения поступивших обращений ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом секретарь – машинистка представляет информацию по обращениям граждан, поступающим в ГБУЗ АО «Городская поликлиника №1» заместителю главного врача по КЭР, в соответствии с **журналом регистрации письменных обращений**.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению делается соответствующая отметка.

7.3. По итогам проведенного анализа заместитель главного врача по КЭР ежеквартально направляет информацию по работе с обращениями граждан в министерство здравоохранения АО.

VIII. ХРАНЕНИЕ ДЕЛ.

8.1.Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство (секретарю главного врача), для централизованного формирования дел.

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

Приложение №3

Утверждено приказом
ГБУЗ АО «ГП№1»
От 25.01.2021г.№23

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО

<i>Дата приема</i>	<i>число</i>	<i>месяц</i>	<i>год</i>	<i>Время приема</i>	<i>час</i>	<i>мин</i>

ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Ф.И.О. гражданина _____

Пол, адрес, место работы (службы), должность и другие сведения о заявителе

Количество обращений _____

Повторность ДА /НЕТ _____

Содержание устного обращения: _____

Кто проводил прием: _____

	<i>число</i>	<i>месяц</i>	<i>год</i>	<i>час</i>	<i>мин</i>
<i>Принято письменное обращение</i>					
<i>Направлено в</i>					

--	--	--	--	--	--

Регистрационный номер _____

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, дан ответ заявителю по письменному обращению и др.)
