

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ**

«Сыктывкарская городская больница №1»

наименование организации

ПРИКАЗ

Дата составления

03.10.2019

Номер документа

503-с § 4

« О внесении изменений в приказ

№ 487-с §3 от 12.09.2018

«О порядке рассмотрения предложений,

заявлений, жалоб граждан в ГБУЗ РК «СГБ № 1»

В связи с изменением кадрового состава ГБУЗ РК «СГБ № 1», и, руководствуясь Уставом,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в приказ № 487-с §3 от 12.09.2018 «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в ГБУЗ РК «СГБ № 1» и читать пункт 7 приказа № 487-с §3 от 12.09.2018 в следующей редакции:

«7. Назначить лицом, ответственным за своевременность, полноту и качество рассмотрения обращений (жалоб) граждан (пациентов) относительно качества и организации оказания медицинской помощи, в том числе случаев взимания медицинскими работниками учреждения денежных средств с граждан (пациентов) за медицинские услуги, наполняемость официального сайта Учреждения, содержащих сведения по обращениям граждан – заместителя главного врача по лечебной работе Пашнина Евгения Егоровича, в его отсутствие – лицо, исполняющее его обязанности».

2. Внести в Приложение № 3 «График приема граждан по личным вопросам», утвержденному приказом главного врача ГБУЗ РК «СГБ № 1» № 487-с §3 от 12.09.2018, изменения и читать его в следующей редакции:

- в п. 2 Приложения № 3 текст «заместитель главного врача по медицинской части Шучалин Максим Васильевич» заменить текстом следующего содержания: «заместитель главного врача по лечебной работе Пашнин Евгений Егорович»;

- в п. 3 Приложения № 3 текст «заместитель главного врача по АХЧ Пуланова Инна Семеновна» заменить текстом следующего содержания: «заведующий хозяйством Лупанов Дмитрий Анатольевич».

3. Остальные пункты приказа оставить без изменений.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

должность руководителя организации

подпись

О.А. Удортин

расшифровка подписи

С приказом ознакомлены:

Е.Е. Пашнин

Д.А. Лупанов

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ
«СЫКТЫВКАРСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1»**

ПРИКАЗ
г. Сыктывкар

№ 487-С§3

от 12 сентября 2018 года

О порядке рассмотрения предложений, заявлений,
жалоб граждан в ГБУЗ РК «Сыктывкарская
городская больница № 1»

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 ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница № 1» Рыкову В.Ф. (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» на должностных лиц, согласно приложения № 1 к настоящему приказу;
7. Назначить ответственным лицом за своевременность, полноту и качество рассмотрения обращений (жалоб) граждан (пациентов) относительно качества и организации оказания медицинской помощи, в том числе случаев взимания медицинскими работниками учреждения денежных средств с граждан (пациентов) за медицинские услуги, наполняемость официального сайта Учреждения, содержащих сведения по обращениям граждан – заместителя главного врача по медицинской части Шучалина М.В., в его отсутствие – лицо, исполняющее его обязанности;
8. Назначить ответственным лицом за своевременность, полноту и качество рассмотрения обращений (жалоб) работников больницы относительно трудовых отношений – начальника отдела кадров Перминову Е.В.;

9. Назначить ответственным лицом главную медицинскую сестру Антоник Г.В.:
- за своевременность, полноту и качество рассмотрения обращений (жалоб) граждан (пациентов) относительно выполнения своих должностных обязанностей средним и младшим медицинским персоналом;

- за контроль за надлежащим оформлением информационных стендов (полнота, достоверность, обновление и т.д.), находящихся в отделениях и помещениях больницы, касающихся обращений граждан;

- за наполняемость официального сайта Учреждения информацией, содержащей сведения по обращениям граждан.

Периодичность проведения проверки наличия достоверной и полной информации на информационных стендах, официальном сайте больницы и обновление – не реже чем 1 раз в месяц и при необходимости.

10. Заместителю главного врача по АХЧ - Пунановой И.С., обеспечить изготовление информационных стендов и бланков учетной карточки приема граждан согласно требованиям настоящего приказа – срок до 01 октября 2018 года;

11. Секретарю Рыковой В.Ф. ознакомить с настоящим приказом и приложениями к нему под роспись всех заинтересованных лиц;

12. Признать утратившими силу с даты издания настоящего приказа приказ Главного врача № 13-с&2 от 27.01.2014 г.

13. Контроль за надлежащим исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



О.А.Удортин

Исп. Шучалин М.В., Перминова Е.В.

С приказом ознакомлены:

Шучалин М.В. -

Пунанова И.С. -

Антоник Г.В. -

Краюхин С.В. -

Садыкова М.Н. -

Безденежных В.А. -

Попов А.А. -

Башлыкова Е.А. -

Торлопова Е.Н. -

Столбова С.В. -

Вишератина Н.В.

Перминова Е.В. -



Приложение № 1 к приказу ГБУЗ РК «СГБ № 1»
№ 487-С§3 от 12 сентября 2018 года «О порядке
рассмотрения предложений, заявлений, жалоб
граждан в ГБУЗ РК «СГБ № 1»

ПОЛОЖЕНИЕ

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

1. 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», 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 определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница № 1»;

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.

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 «СГБ № 1».

1.5. Условия настоящего Положения, противоречащие законодательству РФ о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждениях здравоохранения Республики Коми, применению не подлежат.

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

1.7. 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 оформления документации.

II. ПРИЕМ, УЧЕТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Все поступившие в ГБУЗ РК «СГБ № 1» 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) или ПЭВМ.

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 (по которому должен быть направлен ответ) заявителя (гражданина), излагается суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись заявителя (гражданина) и дата. Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат, если иное не предусмотрено настоящим Положением и законодательством РФ.

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 «СГБ № 1».

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 «СГБ № 1» 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 руководителей или по их письменному поручению - других должностных лиц ГБУЗ РК «СГБ № 1».

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

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

3.13. 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).

3.14. Отправление ответов без регистрации не допускается.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

4.1. Прием граждан проводится главным врачом ГБУЗ РК «СГБ № 1» и его заместителями 1 раз в неделю (два часа), заведующими отделениями 2 - 3 раза в неделю (по 1 часу в день приема).

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 регистратуры травмпункта и отделений. График приема граждан также в обязательном порядке 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 - приемная, которая оборудуется необходимым имуществом и оснащается средствами связи.

4.3. Прием граждан проводится в порядке очереди. 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 вводятся в базу ПЭВМ.

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 в следующем порядке:

5.1. Готовится проект приказа по ГБУЗ РК «СГБ № 1» 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 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 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 «СГБ № 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 руководителем, 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.

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 контролирующий орган или списания «в дело» обращения-запроса.

Решение о снятии обращения с контроля принимает главный врач ГБУЗ РК «СГБ № 1» 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 автору обращения.

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 должностным 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 «СГБ № 1» 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 контролирующих организаций» утвержденного Приказом главного врача ГБУЗ РК «СГБ № 1» № 487-С§3 от 12 сентября 2018 года «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в ГБУЗ РК «СГБ № 1»

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 выше-стоящие 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 расследований по жалобам граждан и предписаниям контролирующих организаций» утвержденного Приказом Главного управления ГБУЗ РК «СГБ № 1» № 487-С/3 от 12 сентября 2018 года «О порядке рассмотрения предложений, жалоб граждан в ГБУЗ РК «СГБ № 1»»

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			
взято на дополнительный контроль				
Рассмотрено с выездом на место				

Характер обращений	всего	пов- торных	Откуда поступи- ло (город, район, учреж- дение)	Кате- гория заяви- телей, место работы, льготы	Сроки рассмотрения		Результат рассмотрения					
					Ответ дан сразу	До 15 дней	1 ме- сяц	удов- летво- рено	разъяс- нено	отка- зано	поса- влено на допол- ните- льный конт- роль	
Взымание 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 мелпомощи в стационаре												



Приложение № 3 к Положению «О порядке рассмотрения обращений граждан об организации и порядке проведения служебных расследований по жалобам граждан и предписаниям контролирующей организации» утвержденного Приказом главного врача ГБУЗ РК «СГБ № 1» № 487-С/вс от 12 сентября 2018 года «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в ГБУЗ РК «СГБ № 1»

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 «СГБ № 1» № 487-С§3 от 12 сентября 2018 года «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница № 1»

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____

Дата приема ____ / ____ / 20__ г.

Прием вел: _____

Ф.И.О. автора _____

Адрес автора _____

Место работы _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____ Пол: _____

Краткое содержание беседы _____

Резолюция: _____

Срок исполнения: ____ / ____ / 20__ г.

Результаты приема: _____



Приложение № 3 к приказу ГБУЗ РК «СГБ № 1»
№ 487-С§3 от 12 сентября 2018 года «О порядке
рассмотрения предложений, заявлений, жалоб
граждан в ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница
№ 1»

**ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН
по личным вопросам**

№ п/п	ПРИЕМ ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ		
	Ф.И.О., должность	Номер кабинета	день недели и время приема
1.	Главный врач Удортин Олег Афанасьевич	Кабинет главного врача (Цокольный этаж)	Среда, 14.00 – 15.00
2.	Зам. главного врача по медицинской части Шучалин Максим Васильевич	Кабинет заместителя главного врача по медицинской части (цокольный этаж)	Понедельник 14.00 – 15.00
3.	Заместитель главного врача по АХЧ Пуанова Инна Семеновна	Кабинет заместителя главного врача по хоз.части. (2 этаж)	Понедельник 14.00 – 15.00
4.	Зам. главного врача по ГО и ЧС Марков Олег Михайлович	Кабинет ГО и ЧС (2 этаж)	Вторник 14.00 - 15.00
5.	Начальник отдела кадров Перминова Елена Владимировна	Отдел кадров, 2 этаж	Вторник 14.00- 16.00
6.	Заведующий Травмпунктом Банлыкова Евгения Александровна	Кабинет заведующего, №1, цокольный этаж.	Понедельник 12.00 – 14.00
7.	Заведующий хирургическим отделением Садыкова Марина Николаевна	Кабинет заведующего хирургическим отделением (3 этаж)	Понедельник 12.00 – 14.00
8.	Заведующий травматологическим отделением Попов Александр Алексеевич	Кабинет заведующего травматологическим отделением (1 этаж)	Понедельник 12.00 – 14.00
9.	Заведующий отделением лучевой диагностики Вишератина Наталья Вячеславовна	Ординаторская отделения лучевой терапии. 2 этаж	Понедельник 12.00 – 14.00
10.	Заведующий отделением реанимации Безденежных Валерий Аркадьевич	Кабинет заведующего отделения реанимации и интенсивной терапии	Понедельник 12.00 – 14.00
11.	Заведующий эндоскопическим отделением Столбова Светлана Валериевна	Кабинет эндоскопии	Понедельник 12.00- -14.00
12.	Главная медицинская сестра Антоник Галина Валентиновна	Кабинет главной медицинской сестры, 3 этаж	Среда 10.00 – 12.00

Примечание:

- Кроме общего стенда график личного приема конкретного должностного лица должен быть вывешен на двери рабочего кабинета.
- Информационный стенд по личному приему граждан:
 - Вывешивается на доступном для просмотра месте, на первом этаже, возле регистратуры.
 - Информация должна быть представлена в удобной для восприятия форме (оформляется ярко, эстетично, буквы и названия размером не менее 4 - 5 см, в тексте - не менее 2-х см).
 - Размер стенда по личному приему: ширина - 80 см, высота - 70 см.