

Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Шушенская районная больница»

ПРИКАЗ

от 16 04 2025 г.
О работе с обращениями граждан
в КГБУЗ «Шушенская РБ»

пгт.Шушенское

№ 197 -орг

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказов Минздрава РФ от 13.06.2001 года № 207 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан» и № 502н от 21.06.2012 года «Об организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации», а также в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан в КГБУЗ «Шушенская РБ», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «Шушенская РБ» (приложение № 1).

1.2. График личного приема граждан:

Ф.И.О.	ДОЛЖНОСТЬ	ДЕНЬ НЕДЕЛИ ПРИЕМА	МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРИЕМА
Пак Ирина Геннадьевна	Главный врач	среда	ул. Первомайская, 54 (приемная)
Предварительная запись на личный прием по телефону: (39139) 3-41-06			с 16:00 до 18:00
Рерих Анастасия Николаевна	Заместитель главного врача по медицинской части	четверг	ул. Первомайская, 54 (кабинет заместителя главного врача по медицинской части)
Предварительная запись на личный прием по телефону: (39139) 3-23-01			с 15:00 до 17:00
Фокин Роман Николаевич	Заместитель главного врача по поликлинической работе	четверг	ул. Новая, 2 (взрослая поликлиника) кабинет № 22
Предварительная запись на личный прием по телефону: (39139) 3-13-64			с 15:00 до 17:00

2. Уполномоченным лицам проводить прием граждан по личным вопросам в соответствии с утвержденным графиком с заполнением карточки личного приема (приложение № 2).

3. Возложить ответственность за подготовку ответов на обращения граждан по существу на заместителя главного врача по медицинской части Рерих А.Н.
- 3.1. Осуществлять контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и своевременное и качественное оказание медицинской помощи по обращениям граждан.
4. Возложить ответственность за организацию делопроизводства по учету обращений граждан и отправку ответов адресатам по установленной законом форме, на секретаря руководителя (исполняющий обязанности в период отсутствия).
- 4.1. Осуществлять формирование и хранение дел по обращениям граждан в соответствии с требованиями Порядка работы с обращениями граждан в КГБУЗ «Шушенская РБ».
5. Для рассмотрения обращения граждан Врачебная комиссия привлекает руководителей структурных подразделений КГБУЗ «Шушенская РБ», на действия (бездействия) которых поступило обращение:

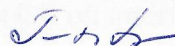
ФИО	Структурное подразделение	Должность
Печеркин Константин Владиславович	Родильно-гинекологическое	заведующий РО
Ильин Валерий Анатольевич	Группа анестезиологии-реанимации	Заведующий – врач-анестезиолог-реаниматолог
Хачатрян Айк Тигранович	Хирургическое отделение	Заведующий отделением – врач-хирург
Денисова Виолетта Ивановна	Терапевтическое отделение	Осуществляющий общее руководство подразделением
Ордан Людмила Чанзыраевна	Детская поликлиника	Районный педиатр
Олина Елена Анатольевна	Организационно – методический кабинет	Заведующий кабинетом
Чамина Галина Михайловна	Клинико-диагностическая лаборатория	Заведующий – врач клинической лабораторной диагностики
Фокин Роман Николаевич	Стоматологическое отделение поликлиники	Осуществляющий общее руководство подразделением
Олина Елена Анатольевна	Рентгенологический кабинет	Осуществляющий общее руководство подразделением
Глушкова Зоя Николаевна	Субботинская УБ	Осуществляющий общее руководство подразделением
Копылов Максим Валерьевич.	Каптыревская УБ	Осуществляющий общее руководство подразделением
Сапьян Елена Владимировна	Сизинская УБ	Осуществляющий общее руководство подразделением
Ходырев Анатолий Сергеевич	Синеборская УБ	Осуществляющий общее руководство подразделением
Филатова Яна Викторовна	Ильичёвская ВА	Осуществляющий общее руководство подразделением
Скиба Сергей Иванович	Казанцевская ВА	Осуществляющий общее руководство подразделением

Балахнина Галина Петровна	ОСМП	Старший фельдшер
Кублик Светлана Владимировна	Отделение организации медицинской помощи детям в образовательных учреждениях	Осуществляющий общее руководство подразделением
Рерих Анастасия Николаевна	Дневной стационар для лечения больных туберкулёзом	Осуществляющий общее руководство подразделением
Муленко Любовь Павловна	ФАП с. Дубенск	Заведующий - фельдшер
Воронцова Галина Михайловна	ФАП с. Лыткино	Заведующий - фельдшер
Капустина Татьяна Николаевна	ФАП п. Алтан	Заведующий - фельдшер
Межараг Наталья Степановна	ФАП д. Корнилово	Заведующий - фельдшер
Рогозина Людмила Викторовна	ФАП д. Ермолаево	Заведующий - фельдшер
Самойлова Оксана Сергеевна	ФАП п. Зарничный	Заведующий - фельдшер
Крапивина Татьяна Владимировна	ФАП п. Иджа	Заведующий - фельдшер
Князева Светлана Константиновна	ФАП п. Шунеры	ИО Заведующий - фельдшер
Князева Светлана Константиновна	ФАП с. Шарып	Заведующий - фельдшер
Глушкова Зоя Николаевна	ФАП с. Средняя Шушь	Врач ОВП УБ
Глушкова Зоя Николаевна	ФАП п. Ленск	Врач ОВП УБ
Кудинова Мария Даниловна	ФАП с. Саянск	Заведующая - фельдшер
Казакова Ольга Васильевна	Экономический отдел	Заместитель главного врача по экономическим вопросам
Тонких Светлана Андреевна	бухгалтерия	Главный бухгалтер
Скоблик Нина Степановна	Отдел кадров	Начальник отдела
Целлер Сергей Георгиевич	Отдел по ГО и МР	Начальник отдела
Глубышев Валерий Алексеевич	хозслужба	Начальник хозяйственной службы
Моисеенко Алексей Владимирович	хозслужба	Главный энергетик
Кручинин Андрей Владимирович	гараж	Начальник гаража
Сивакова Татьяна Анатольевна	Общепольничный медицинский персонал	Главная медсестра

6. При рассмотрении обращений граждан:

- 6.1. Осуществлять работу с обращениями граждан в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
- 6.2. Исключить формальный подход к рассмотрению обращений граждан.
- 6.3. Каждое обращение должно получить объективное и окончательное разрешение.
- 6.4. При рассмотрении обращений принять комплекс мер, направленных на соблюдение и защиту прав граждан в сфере охраны здоровья.
- 6.5. В случае поступления обращения, рассмотрение которого не входит в компетенцию КГБУЗ «Шушенская РБ», обеспечить граждан в доступной форме исчерпывающей информацией об органе, организации, учреждении уполномоченном на рассмотрение обращения.
7. В период отсутствия ответственного за обращение граждан - заместителя главного врача по медицинской части Рерих А.Н., ответственным за работу с обращениями граждан назначается лицо, исполняющее ее обязанности.
8. Системному администратору (Насырову Д.Д.) разместить настоящий приказ на официальном сайте КГБУЗ «Шушенская РБ» в течение 5 рабочих дней со дня утверждения.
9. Секретарю руководителя (Соловьева Л.И.) ознакомить с настоящим приказом всех заинтересованных лиц под подпись.
10. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



И.Г.Пак

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «Шушенская РБ»

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в КГБУЗ «Шушенская РБ», далее Учреждение.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Основные термины, используемые в Положении

Обращение – направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи

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 Учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения 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;

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в Учреждении.

3. Права граждан при рассмотрении обращений

3.1. Граждане могут обращаться в КГБУЗ «Шушенская РБ» (далее – Учреждение) по телефону либо направлять письменные обращения почтовой связью на почтовый адрес:

- 662712, Россия, Красноярский край, Шушенский район, пгт. Шушенское, ул. Первомайска, д. 54
- к главному врачу по телефону: (39139) 3-41-06
- к заместителю главного врача по поликлинической работе по телефону: (39139) 3-13-64
- к и.о. заместителю главного врача по медицинской части по телефону: (39139) 3-23-01

- В электронном виде на официальном сайте Учреждения в разделе «Обратная связь»
- Для передачи в Учреждение письменных обращений, доставляемых нарочным, на 1-ом этаже в холле взрослой поликлиники установлен ящик для корреспонденции, направляемой в адрес Учреждения.

3.2. Граждане могут обращаться в Учреждение для предварительной записи на личный прием по телефону:

- к главному врачу по телефону: (39139) 3-41-06
- к заместителю главного врача по поликлинической работе по телефону: (39139) 3-13-64
- к заместителю главного врача по медицинской части по телефону: (39139) 3-23-01

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.3. По истечении 3-х дневного срока (для регистрации обращения), по телефону (39139) 3-41-06 граждане могут получить информацию о работе с обращением.

3.4. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3.5. 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.

3.6. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.7. Обращаться в Учреждение с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.

3.8. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению граждан.

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

6.1. Регистрации подлежат все обращения граждан, направленные в письменной форме или в форме электронного документа (предложения, заявления, жалобы), а также устные обращения граждан.

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;

6.2. Регистрация обращений граждан осуществляется в 3-дневный срок централизованно секретарём руководителя в приёмной:

- письменные обращения, в т.ч. в форме электронного документа, регистрируются отдельно в «Журнале учета обращений граждан» (приложение к Порядку работы с обращениями граждан в КГБУЗ «Шушенская РБ», устные обращения граждан к главному врачу КГБУЗ «Шушенская РБ», а также уполномоченным должностным лицом регистрируются в «Журнале учета личного приема граждан» (приложение 2 к Порядку работы с обращениями граждан в КГБУЗ «Шушенская РБ»).

6.3. Обращения граждан, поступившие для рассмотрения напрямую к должностным лицам, передаются в приемную секретарю для регистрации.

6.4. При регистрации обращений граждан, документы проверяются на соответствие следующей информации:

- наименование адресата (ошибочно присланные обращения возвращаются заявителю или пересылаются по назначению);

- фамилии, имени и отчества, адреса, в том числе электронного адреса заявителя;

6.5. Регистрационный (входящий) номер проставляется секретарем и с визой главного врача или лица, его замещающего, передаются исполнителю.

При регистрации обращений граждан проводится поиск на наличие аналогичных обращений граждан. Аналогичными считаются письма граждан, поступившие от разных источников от одного и того же лица (группы лиц) и по ранее изложенному вопросу. При положительном результате поиска письмам аналогичного содержания при поступлении присваивается входящий номер первичного письма, а в правом верхнем углу делается отметка «аналогичное». С «аналогичными» обращениями обязательно передаются главному врачу ранее поступившие обращения.

6.6. Не подлежат регистрации:

- письменные обращения без указания фамилии или адреса (почтового, электронного) заявителя, либо эти данные не подлежат прочтению;
- обращения с нечитаемым текстом обращения;
- письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

7. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

7.1. 3 (три) дня - в течение которых обращение должно быть зарегистрировано после его поступления в государственный орган.

7.2. 7 (семь) дней, после регистрации, - в течение которых обращение должно быть переадресовано по компетенции.

7.3. 30 (тридцать) дней, со дня регистрации, - в течение которых обращение должно быть рассмотрено и гражданину дан ответ.

Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

7.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

60 (шестьдесят) дней, со дня регистрации – максимальный срок рассмотрения обращения.

7.5. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

7.4. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

8. Требования к оформлению документов.

8.1. Ответы заявителям оформляются и печатаются на бланках учреждения формат А 4, шрифтом Times New Roman (размер шрифта 12, 14).

8.2. Ответы по обращениям оформляются следующим образом:

- ответ на обращение выполняется на бланке КГБУЗ «Шушенская РБ» с указанием его исходящего номера и даты, ФИО и адреса заявителя, а также фамилии и контактного телефона исполнителя;

- ответ на обращение подписывается главным врачом, либо лицом, его замещающим;

- текст ответа должен быть лаконичным, содержать мотивированные ответы на все поставленные в обращении вопросы, при необходимости, ссылки на нормативные правовые акты и разъяснение порядка обжалования;

8.3. При наличии объективных обстоятельств, препятствующих рассмотрению обращения в установленный законом срок, заявителю направляется промежуточный ответ с указанием конкретного срока его исполнения.

8.4. Ответы на обращение граждан подписываются главным врачом или его заместителями, в рамках предоставленной им компетенции.

8.5. В случае устного обращения заявителя на личный прием главного врача, секретарем руководителя заносится соответствующая запись в регистрационный журнал.

9. Организация контроля исполнения обращений граждан

9.1. Исполнитель несет ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

10. Формирование дел обращений граждан

10.1 Письменные обращения граждан адресованные в КГБУЗ «Шушенская РБ» и иные материалы, связанные с их рассмотрением, а также оформленные в соответствии с требованиями законодательства ответы на обращения формируются в «Дело» секретарем руководителя.

10.2. Оформленное в надлежащем порядке «Дело» представлено:

- титульным листом «Дело» (приложение к Порядку), - регистрационно — контрольной карточкой (приложение к Порядку)
- письменным обращением, а также иными документами, связанными с его рассмотрением;

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах Учреждения.

11.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.3. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

11.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11.7. Приказом главного врача выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан (заместитель главного врача по медицинской части), в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

11.8. На основании обращения гражданина ответственный работник решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации, с привлечением заместителя главного врача по КЭР, при необходимости, других заместителей главного врача.

11.9. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается ответственным работником на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков. Решение комиссии утверждается приказом главного врача.

Приложение к Порядку работы с
обращениями граждан в
КГБУЗ «Шушенская
районная больница»

№ 197 от 16.04.2025 года

Журнал регистрации обращений граждан в КГБУЗ «Шушенская РБ»

1	2	3	4	5
№ п\п	Дата поступления	ФИО, автора обращения	Адрес места жительства заявителя	Откуда поступило (№ и дата)
6	7	8	9	10
Краткое содержание обращения	Кому поручено рассмотрение обращения	Срок исполнения	Принятое по обращению решение	Дата и номер ответа на обращение

Приложение к Порядку работы с
обращениями граждан в
КГБУЗ «Шушенская
районная больница»

№ 197 от 16.04.2025 года

Журнал регистрации личного приема граждан в КГБУЗ «Шушенская РБ»

1	2	3	4	5
№ п\п	Дата приема	Время приема	ФИО гражданина	Контактные данные гражданина
6			7	8
Краткое содержание обращения			Отметка о результатах приема (принятое решение)	Примечание

Приложение к Порядку работы с
обращениями граждан в
КГБУЗ «Шушенская
районная больница»

№ 197 от 16.04.2025 года

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА	
Ф.И.О. _____ _____ Адрес _____ _____	№ _____ Дата _____ регистр. " ____ " _____ 20 25
Поступило _____ № _____ от _____ 20 25 Предыдущее обрац. № _____ от _____ № _____ от _____ Содержание _____ _____	
Документ на _____ листах Приложение на _____ листах	
Срок исполнения _____ _____	Исполнитель _____ _____ _____

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ	
Дата контрольной проверки	
Что сделано по данному обращению	
Ответ гражданину Подпись лица, ответственного за контроль _____	

Приложение к Порядку работы с
обращениями граждан в
КГБУЗ «Шушенская
районная больница»

№ 197 от 16.04.2025 года

КАРТОЧКА №
личного приема гражданина
_____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по обращению гражданина

(должность лица, производившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)