

## ПРИКАЗ

«26» сентября 2022 г.

№ 419

### Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан»

В целях обеспечения всестороннего, полного и своевременного рассмотрения поступающих обращений граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Секретарь главного врача:

1.1. Регистрирует письменное обращение (в том числе поступившее в форме электронного документа) в день его поступления (но не позднее 3 (трех) дней с момента его поступления) в журнале входящей корреспонденции и после резолюции главного врача передает под подпись:

- в случае, если обращение касается стационара – заместителю главного врача по лечебной части;

- в случае, если обращение касается амбулаторно-поликлинической службы – заместителю главного врача по амбулаторно-поликлинической службе.

1.2. Выдает гражданам, обратившимся на личный прием к главному врачу, заместителям главного врача Карточку личного приема граждан по форме, утвержденной в Приложении №2 к настоящему приказу.

1.3. Направляет подписанный главным врачом ответ на обращение гражданину, направившему обращение.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

1.4. Направляет копию, подписанного главным врачом ответа на обращение гражданину, в отдел качества и безопасности медицинской деятельности, в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента подписания ответа.

2. Заместитель главного врача по лечебной части, заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической службе организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение в срок не более 30 (тридцати) календарных дней, для чего оценивает обращение на предмет его соответствия требованиям действующего законодательства:

2.1. В случае если обращение не соответствует требованиям, установленным законодательством:

2.2. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, - ответ на обращение не дается.

2.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается) - организует направление сообщения об этом в течение 7 (семи) дней со дня

регистрации обращения гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (ответ на обращение не дается) - организует направление сообщения об этом в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения гражданину, направившему обращение.

2.5. Если текст письменного обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (ответ на обращение по существу поставленных в нем вопросов не дается) - организует направление сообщения об этом гражданину, направившему обращение, с указанием о недопустимости злоупотребления правом.

2.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, - организует направление такого обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, - организует в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращение его гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, - организует направление гражданину, направившему обращение, сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3. В случае если обращение соответствует требованиям, установленным законодательством:

3.1. Запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы у руководителей структурных подразделений Учреждения.

3.2. В случае, если для подготовки ответа на обращение требуется разъяснение норм действующего законодательства и порядка их применения, запрашивает информацию у заместителя главного врача по правовой работе и кадрам.

3.2. Направляет подготовленный ответ на подпись главному врачу, и организует своевременное подписание и направление подготовленного ответа в адрес гражданина, направившего обращение.

3.3. Руководители структурных подразделений Учреждения:

3.4. Не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента получения требования заместителя главного врача по лечебной части, заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической службе предоставляют последним проект ответа в части их компетенции, а также материалы и документы необходимые для подготовки ответа.

4. Утвердить и ввести в действие с 26.09.2022г. следующий порядок рассмотрения устных обращений граждан на личном приеме граждан:

4.1. Личный прием граждан проводится главным врачом, заместителями главного врача. Информация о месте, днях и часах личного приема граждан устанавливается главным врачом и доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах в Учреждении и на официальном сайте Учреждения.

4.2. Прием граждан производится в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема граждан по форме, утвержденной в Приложении №2 к настоящему приказу.

Запись об устном ответе, данном с согласия гражданина в ходе личного приема в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, также делается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим приказом.

4.5. В карточке личного приема граждан делается отметка о разъяснении гражданину порядка разрешения вопросов, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения.

4.6. 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. Утвердить и ввести в действие с 26.09.2022 г.:

5.1. Форму «Журнала рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «КДКБ» (Приложение №1 к настоящему приказу).

5.2. Форму «Карточку личного приема граждан» (Приложение №2 к настоящему приказу).

6. Начальнику отдела качества и безопасности медицинской деятельности осуществлять регистрацию письменных обращений граждан в Журнале рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «КДКБ» по форме, утвержденной в Приложении №1 к настоящему приказу.

7. Начальнику отдела информационных технологий разместить на официальном сайте Учреждения информацию о месте, днях и часах личного приема граждан.

8. Секретарю главного врача ознакомить с настоящим приказом руководителей всех структурных подразделений Учреждения под роспись в настоящем приказе.

9. Приказ №254а от 16.05.2022г. утрачивает свою силу с момента подписания настоящего приказа.

10. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.


Главный врач ГБУЗ «КДКБ»



С.П. Щепетков

Рассылка: в дело, руководителям структурных подразделений

Согласовано:

Зам.главного врача по правовой работе и кадрам  Т.Ю. Ашихмина

Приложение №1  
к приказу №254а от 16.05.2022г.  
(Форма журнала рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «КДКБ»)

ЖУРНАЛ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБУЗ «КДКБ».

№ п/п	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Место обращения	Дата поступл. обращения Вх. №	Сроки подгот овки ответа	Ответств за подгот. ответа	Суть обращения	Суть ответа	Встреча с заявителем	Дата отправки ответа	Примечание
-------	------------------	-----------------	-----------------	-------------------------------	--------------------------	----------------------------	----------------	-------------	----------------------	----------------------	------------

Главный врач ГБУЗ «КДКБ»



С.П. Щелетков

Приложение №2  
к приказу №254а от 16.05.2022г.  
(Форма карточки личного приема граждан)

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН № \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. (последнее при наличии)

Почтовый адрес (телефон, электронный адрес) для направления ответа \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дата приема: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Должностное лицо, осуществляющее прием: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Фамилия, инициалы, должность)

Содержание устного обращения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Информация о результатах приема:**

1. Дан устный ответ (разъяснение): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_


2. Принято письменное обращение.

Регистрационный № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Подпись лица, осуществившего прием \_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

Главный врач ГБУЗ «КДКБ»



С.П. Щепетков