Российская Федерация
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1 города НОВОРОССИЙСКА»
министерства здравоохранения Краснодарского края
353900 Краснодарский край, город Новороссийск, улица Революции 1905 года № 30
тел./факс.61-42-56

ПРИКАЗ

от 08.02. 2019 г № 110

О работе с обращениями граждан в ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Краснодарского края от 28 июня 2007 г №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», приказом министерства здравоохранения Краснодарского края от 23 апреля 2018 № 2013 «О совершенствовании работы с обращениями граждан в Краснодарском крае», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1.1. График проведения личного приема граждан руководством в ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК (приложение № 1);

1.2. Форму журнала личного приема граждан (приложение № 2);

1.3. Бланк карточки личного приема (приложение № 3);

1.4. Форму мониторинга по работе с обращениями граждан в ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК (приложение № 4);

1.5. Порядок работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК (приложение № 5);

1.6. Форму Мониторинга работы с обращениями граждан (Приложение № 6);

1.7. Форму документа о прекращении переписки (приложение № 7)

1.8. Форму документа «отказ от письменного ответа» (приложение №8).

2. Заместителю главного врача по КЭР:

2.1. обеспечить размещение графика проведения личного приема граждан руководством ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК на официальном сайте учреждения;

2.2. обеспечить предоставление ежемесячного отчета к 2 числу месяца, следующего за отчетным периодом, в ГБУЗ МИАЦ МЗ КК по «Мониторингу по работе с обращениями граждан в ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК пунктам 1, 2, 5 (приложение № 4) на электронный адрес: e-mail: mz-op@miackuban.ru

2.3. обеспечить предоставление ежеквартального отчета нарастающим итогом к 2 числу месяца, следующего за отчетным периодом, в ГБУЗ МИАЦ МЗ КК о проделанной работе с обращениями граждан согласно «Мониторингу по работе с обращениями граждан в ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК (приложения № 4) на электронный адрес: e-mail: mz-op@miackuban.ru.

2.4. обеспечить предоставление ежеквартального отчета к 2 числу месяца, следующего за отчетным периодом, в ГБУЗ МИАЦ МЗ КК о работе с обращениями граждан согласно «Мониторингу по работе с обращениями граждан в ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК (приложения № 6) на электронный адрес: e-mail: mz-op@miackuban.ru

3. Назначить ответственным лицом по работе с обращениями граждан в ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК заместителя главного врача по медицинской части Шеховцову С.А.

4. Ответственному лицу:

4.1. Ежеквартально к 2 числу месяца, следующего за отчетным периодом, направлять в ГБУЗ МИАЦ МЗ КК информационную справку о проведенных мероприятиях и принятых мерах по устранению недостатков, выявленных в ходе рассмотрения обращений (закуплены лекарственные препараты, приобретено оборудование, произведен ремонт и т.д.) на электронный адрес: e-mail: mz-op@miackuban.ru

5. Назначить ответственным лицом за ведение делопроизводства по обращениям граждан и ответственным за оформление Журнала регистрации обращений граждан секретаря главного врача.

6. Заместителю главного врача по медицинской части Шеховцовой С.А., заместителю главного врача по хирургии Баранову А.В., заместителю главного врача по КЭР Плохотнюк С.А. – еженедельно анализировать вопросы, поднимаемые гражданами в письменных и устных обращениях с целью выявления и устранения недостатков.

7. Приказ главного врача МБУ «ГБ №1» от 26.03.2018 г № 208 «О работе с обращениями граждан в МБУ «Городская больница №1» УЗА МО г. Новороссийск признать утратившим силу.

8. С данным приказом ознакомить заинтересованных лиц.

9. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач В.Т. Корхмазов

Исп: Кардаилов С.И.

С приказом ознакомлены:

Шеховцова С.А. –

Баранов А.В. -

Плохотнюк С.А. –

Корольчук О.Н. -

Заведующие отделениями

Приложение № 1

ГРАФИК
приема граждан руководством ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК
(предварительная запись по тел: 61-42-56)

Занимаемая должность	Дни приема	Время приема
Главный врач	**Вторник и среда**	**С 16:00 до 17:00 час**
Заместитель главного врача по мед. части	**Ежедневно**	**С 15:00 до 15:30 час.**
Заместитель главного врача по КЭР	**Ежедневно**	**С 15:30 до 16:00 час.**
Заместитель главного врача по хирургии	**Ежедневно**	**С 16:00 до 16:30 час**

Приложение №2

ЖУРНАЛ

Регистрации приема граждан руководителем (заместителя руководителя)

ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Домашний адрес, телефон	Вид обращения	Краткое содержание обращения	Результаты приема	Ф.И.О. должность и подпись лица, осуществл. прием	Подпись гражданина

Приложение 3
к приказу от 08.02.19 № 110

ГБУЗ «ГБ № 1 г. Новороссийска» МЗ КК
(наименование организации)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

От _____ 20_____г. №_____

Фамилия заявителя _____
Имя заявителя _____
Отчество заявителя _____
Адрес _____
Контактный телефон _____ Электронная почта _____
Краткое содержание устного обращения _____
_____
_____
Исполнитель _____
Резолюция _____
_____
_____
Срок исполнения _____ Автор резолюции _____
(должность, подпись, расшифровка)

Решение, принятое по устному обращению:
Дан ответ по существу (устно) _____
Дан ответ по существу с направлением письменного ответа _____
Обеспечен прием специалистами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции:
_____
Другое решение: _____
Снято с контроля _____
(дата) (должность, подпись, расшифровка)

Приложение N 4

Наименование медицинской организации отчетный период **ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК** (месяц, квартал, полугодие, год)			
N п/п	Наименование	Количество обращений, поступивших непосредственно руководству медицинской организации (органа управления)	Количество обращений, поступивших из министерства здравоохранения Краснодарского края
1.	Общее количество обращений граждан, всего:		
1.1.	из них повторных обращений		
2.	Принято руководителями на личном приеме		
3.	Количество обоснованных обращений		
4.	Количество обращений в связи с летальным исходом		
5.	Количество обращений по причинам:		
5.1.	неудовлетворительное оказание медицинской помощи		
5.2.	о направлении в краевые и федеральные лечебные учреждения		
5.3.	о льготном лекарственном обеспечении		
5.4	нарушение этики и деонтологии медицинскими работниками		
5.5.	по кадровым вопросам		
5.6.	по экономическим и материальным вопросам		
5.7.	благодарности		
5.8.	прочие		

6.	Результаты рассмотрения обращений:		
6.1.	"разъяснено" <*>		
6.2.	"не поддержано" <**>		
6.3.	"поддержано" <***>		
7.	Количество предъявленных исков по результатам оказания медицинской помощи, всего:		
7.1.	из них удовлетворено		
8.	Количество предъявленных исков по трудовым спорам, всего:		
8.1.	из них удовлетворено		
9.	Приняты меры в отношении сотрудников, допустивших нарушения, в том числе:		
9.1.	наложено дисциплинарных взысканий на:		
	главных врачей		
	заведующих отделениями		
	лечащих врачей		
	средних медработников		
	прочих		
9.2.	указано или сделано замечаний		
9.3.	объявлено выговоров		
9.4.	уволено с работы, переведено на другую работу		
9.5.	отстранено от работы		
9.6.	передано в правоохранительные органы		
	из них: возбуждено уголовных дел		
	передано в суд		
9.7.	устно предупреждено, обсуждено в коллективах		
9.8.	обсуждено на коллегиях, медицинских советах		
9.9.	снижено стимулирующих выплат		

<*> "разъяснено" (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании заявителя(ей) о порядке реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы);

<**> "не поддержано" (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы);

<***> "поддержано" (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы), в том числе анализируется ответ на предмет "меры приняты" (полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением - "поддержано").

Приложение № 5

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, муниципальных органов исполнительной власти при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных;

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 г. №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Постановление главы администрации Краснодарского края от 29 декабря 2004 г. №1315 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края»;

Постановление главы администрации Краснодарского края от 27 мая 2013 г. №512 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края»;

Приказ министерства здравоохранения Краснодарского края от 23 апреля 2018 г. №2013 «О совершенствовании работы с обращениями граждан в Краснодарском крае».

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11

Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.
Местонахождение ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК:
Почтовый адрес: 353915, г. Новороссийск, ул. Революции 1905 года, дом 30
Режим работы: круглосуточно
Выходные дни администрации больницы: суббота, воскресенье.
Прием граждан в ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9 часов до 12 часов и с 13 часов до 16 часов.
Телефон – факс администрации: /8617/61-42-56.
Адрес электронной почты ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК: mail@gb1nvrsk.ru
Официальный сайт ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК: www@gb1nvrsk.ru

2.2. Информирование заявителей.
Основные требования к информированию заявителей: своевременность, полнота, достоверность предоставляемой информации и четкость её изложения. Информирование заявителей осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

2.3. Требования к форме и характеру взаимодействия уполномоченных сотрудников администрации ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК с заявителями. Консультирование заявителей осуществляется в устной форме. При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник администрации в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. Общие требования к оформлению обращений.
Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:
- наименование ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;

- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы (рукописный текст должен быть написан разборчиво, в противном случае обращение не рассматривается);
- личную подпись заявителя;
- дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы, либо их копии.

В обращении, поступившем в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе.

2.6.Сроки рассмотрения обращений граждан:

2.6.1. Обращения, поступившие в ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК до даты направления ответа заявителю.

2.6.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

2.6.3. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.6.4. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.6.5. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме.

3.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан является поступление в ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК письменного обращения (в том числе в форме электронного документа).

3.2. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из её руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются как служебная переписка.

3.3. Обращения с пометкой «лично» вскрываются главным врачом.

3.4. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.5. Все поступающие письменные обращения граждан регистрируются в прошнурованном и пронумерованном «Журнале регистрации письменных обращений граждан». На обращении проставляется штамп МБУ «Городская больница №1», в котором указываются: дата, количество листов, подпись лица, принявшего обращение.

3.6. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в виде электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.7. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке в пределах календарного года.

3.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации.

3.9. Поручение руководителя в виде резолюции должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя перерегистрацию в «Журнале регистрации письменных обращений граждан».

3.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. В случае если фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению, обращение остается без ответа.

3.12. Обращение, в котором содержится нецензурная брань либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.13. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует ответственный исполнитель (первый в резолюции), им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю.

3.14. Исполнитель при рассмотрении обращения:

В случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения. Исполнитель при встречи с заявителем обязательно заполняет карточку личного приема.

3.15. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий общественных объединений, рассматриваются в соответствии с Порядком работы.

3.16. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его в вышестоящую инстанцию или заявителю.

3.17. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.18. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

3.19. Ответы заявителям и авторам сопроводительных писем, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, подписываются главным врачом или лицом его замещающим.

3.20. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.21. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.22. На личном приеме гражданин предъявляет паспорт гражданина Российской Федерации, либо паспорт иностранного государства.

3.23. В случае если интересующий заявителя вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно.

3.24. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются и хранятся в папках согласно нумерации.

3.25. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод законных

интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информацию о ходе рассмотрения обращений;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращения с контроля.

4.3. Обращения, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежит возврату. К ответу прикладываются оригинал обращения, информация о результатах рассмотрения и другие, востребованные согласно поручению материалы.

4.4. Подлинники обращений граждан в федеральные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

4.5. Специалисты, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

Приложение № 6

Мониторинг работы с обращениями граждан

Полугодие -	Всего	Обоснованные
На сайт управ. Президента РФ по работе с обращениями граждан		
Министерство здравоохранения РФ		
Министерство здравоохранения Краснодарского края		
Администрация Краснодарского края		
Администрация г. Новороссийска		
Росздравнадзор		
На имя главного врача МБУ «Городская больница №1»		
Прокуратура г. Новороссийска		
Следственный комитет г. Новороссийска		
Прочие		
Всего		
Обоснованные обращения		

- Обоснованные жалобы - необходимо приложить все приказы о наказании

Приложение № 7

Главному врачу
ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК
В.Т. Корхмазову

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с _____
(Ф.И.О. заявителя)
по вопросу _____
_____
в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения давались подробные письменные ответы.

Приложения: Копии ответов: 1. (дата, номер) на _____ л, в _____экз.
2. (дата, номер) на _____ л, в _____экз.
3. (дата, номер) на _____ л, в _____экз.

Заместитель главного врача _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Приложение № 8

Главному врачу
ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК
В.Т. Корхмазову

Отказ от письменного ответа

Я, _____
(Ф.И.О. заявителя)

получил разъяснения в понятной и доступной мне форме по интересующему меня вопросу. Претензий к сотрудникам ГБУЗ «ГБ №1 г. Новороссийска» МЗ КК не имею.

В связи с вышеизложенным от письменного ответа на мое обращение в адрес

_____

от _____20_____г. мне - отказываюсь.

_____ _____
дата подпись заявителя