



## П Р И К А З

«18» *сентября* 20*13* г.

№ *198*

### О работе с обращениями граждан

Во исполнение Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях организации своевременной и эффективной работы по рассмотрению обращений граждан, совершенствования организации оказания медицинской помощи гражданам, внутреннего контроля качества и безопасности медицинской помощи в ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ» (далее – Учреждение)

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Комиссию по работе с обращениями граждан (далее – Комиссия) в следующем составе:

Председатель Комиссии:	главный врач	Загребаева Е.А.
Заместитель председателя Комиссии:	заведующий стоматологическим отделением с кабинетом хирургической стоматологии- врач-стоматолог детский, и.о. заместителя главного врача по медицинской части	Тома Э.И.
Члены Комиссии:	заведующий отделением по оказанию платных медицинских услуг-врач-стоматолог детский врач-стоматолог-хирург врач-ортодонт	Моисеенко Н.В. Буршина И.А. Болтовская В.А.

Членам Комиссии организовать личный прием граждан согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

1.2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ» согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Заведующему стоматологическим отделением с кабинетом хирургической стоматологии-врачу-стоматологу детскому, и.о. заместителя главного врача по медицинской части Тома Э.И.:

- ежеквартально, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным подавать отчет о проделанной работе главному врачу;
- обеспечить размещение в холле 1-го этажа Учреждения «ящика доверия» для письменных обращений граждан;

- выемку письменных обращений граждан производить не реже одного раза в 7 календарных дней и регистрировать в Журнале учета устных и письменных обращений граждан с рассмотрением на еженедельных планерках и принятием необходимых мер и управленческих решений.

4. Ответственным лицом за ведение регистрации устных и письменных обращений граждан назначить делопроизводителя Соколову Н.И.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заведующего стоматологическим отделением с кабинетом хирургической стоматологии-врача-стоматолога детского, и.о. заместителя главного врача по медицинской части Тома Э.И.

Главный врач



Е.А. Загребаева

Приложение № 1 к приказу ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ»  
от « 18 » сентября 2023 г. № 198

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ»  
Загреб Е.А. Загребаяева  
« 18 » сентября 2023 г.

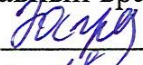
## График приема граждан

### Администрация

№ п/п	ФИО	должность	Время приема, телефон	Адрес
1.	Загребаяева Елена Анатольевна	главный врач	понедельник 15:00 – 18:30 тел.:+7 (495)121-02-59, доб. 225	ул. Днепропетровск ая, 33б. каб. № 25
2.	Тома Эмилия Игоревна	заведующий стоматологическим отделением с кабинетом хирургической стоматологии, и.о. заместителя главного врача по медицинской части	среда 15:00 – 18:30 тел.:+7 (495)121-02-59, доб. 224	ул. Днепропетровск ая, 33б. каб. № 24
3.	Моисеенко Надежда Валерьевна	заведующий отделением по оказанию платных медицинских услуг-врач-стоматолог детский	пятница 15:00 – 18:30 тел.+7 (495)121-02-59, доб. 224	ул. Днепропетровск ая, 33б. каб. № 24
4.	Сеченова Татьяна Валериевна	главная медицинская сестра	понедельник 14:00 – 16:00 тел.+7 (495)121-02-59, доб. 213	ул. Днепропетровск ая, 33б. каб. № 13
5.	Чельшев Андрей Александрович	главный бухгалтер	пятница 13:00 – 15:00 тел.+7 (495)121-02-59, доб. 226	ул. Днепропетровск ая, 33б. каб. № 26
6.	Голдова Екатерина Андреевна	специалист по кадрам	среда 14:00 – 16:00 тел.+7 (495)121-02-59, доб. 217	ул. Днепропетровск ая, 33б. каб. № 23
7.	Татаренко Дмитрий Николаевич	начальник материально-технического отдела	четверг 14:00 – 16:00 тел.+7 (495)121-02-59, доб. 216	ул. Днепропетровск ая, 33б.

				каб. № 16
8.	Шебатовик Денис Викторович	начальник планово-экономического отдела	вторник 13:00 – 15:00 тел.+7 (495)121-02-59, доб. 236	ул. Днепропетровская, 33б. каб. № 26

Приложение № 2 к приказу ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ»  
от « 18 » сентября 2023 г. № 198

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ»  
 Е.А. Загребаяева  
« 18 » сентября 2023 г.

## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ»

### 1. Общие положения

Обращения граждан, поступившие в ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ» (далее – Учреждение), рассматриваются в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными и правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными нормативно-правовыми и иными документами.

Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан руководителем и должностными лицами Учреждения.

Рассмотрению подлежат обращения граждан по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения руководству или должностным лицам Учреждения.

Обращения граждан могут быть:

- письменными (благодарность, жалоба, отзыв и т.д.);
- устными (благодарность, жалоба, отзыв и т.д.);
- телефонными (благодарность, жалоба, отзыв и т.д.);
- посредством интернет-ресурсов, социальных сетей.

Обращения граждан, направленные в Учреждение, передаются для рассмотрения главному врачу, а в его отсутствие (отпуск, временная

нетрудоспособность, командировка и т.д.) лицу, его замещающему и далее обрабатываются лицом, ответственным за делопроизводство в Учреждении.

Обращения граждан, поступившие в Учреждение, не позднее 3-х дневного срока направляются в зависимости от обозначенных в них проблем должностным лицам Учреждения.

Все обращения граждан, поступившие в Учреждение, подлежат обязательной регистрации:

- в случае письменного обращения в Справочно-информационный отдел (далее – Отдел ОМС), Отдел по организации оказания платных медицинских услуг (далее – Отдел ПМУ) – записи в Книге отзывов и предложений, хранящейся в Отделах ОМС, ПМУ;

- в случае устного, телефонного и письменного обращения к заведующим структурными подразделениями – записи в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан к заведующим структурными подразделениями, хранящегося в Отделе ОМС;

- в случае устного, телефонного и письменного обращения граждан на имя главного врача в приемной главного врача – записи в Журнал учета устных и письменных обращений граждан к главному врачу, хранящегося в приемной главного врача.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов не относится к компетенции Учреждения, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, на решение или действие (бездействие) которых поступила жалоба.

Обращения, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания фамилии, имени, отчества, полного обратного почтового адреса рассмотрению не подлежат. Срок рассмотрения считается от даты предоставления гражданином вышеуказанной информации, необходимой для объективного рассмотрения обращения.

Комиссия по работе с обращениями граждан оставляет за собой право уточнить достоверность информации об отправителе запроса, а также, по необходимости, содержание запроса.

Обращения граждан с пометкой на конверте «лично» учитываются и передаются адресатам в закрытом виде, регистрационный штамп ставится на конверте.

Обращения граждан, поступившие в организацию из вышестоящих органов (федеральные органы государственной власти, Департамент здравоохранения города Москвы и др.) с поручением сообщить им результаты их рассмотрения, ставятся на «особый контроль», в случае поручения (требования) Департамента здравоохранения по городу Москве о направлении ответа на обращение граждан в более короткие сроки, то ответ оформляется в сроки, установленные учредителем.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан возлагается на Комиссию по работе с обращениями граждан.

Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение гражданина (далее – обращение) – обращение гражданина (далее - обращение), направленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

- 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 должностных лиц, либо критика деятельности указанных 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 Учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

## 2. Рассмотрение письменных обращений

Порядок рассмотрения письменных обращений граждан регламентируется Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование медицинской организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), контактный телефон, почтовый адрес, электронный адрес по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

При рассмотрении повторных обращений граждан к ним прилагаются материалы предыдущего рассмотрения.

Должностное лицо Учреждения при рассмотрении обращения:

Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

Имеет право запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у других должностных лиц Учреждения;

Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Проект подготовленного ответа на обращение визируется исполнителем с указанием даты в левом нижнем углу и передается на подпись главному врачу или лицу, его замещающему. Если в резолюции руководителя указано несколько исполнителей, то ответственным за рассмотрение данного обращения является исполнитель, указанный в списке первым.

Письменный ответ дается по существу поставленных в обращении вопросов в 30-тидневный календарный срок со дня регистрации обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен с уведомлением гражданина о продлении срока;

В целях сокращения сроков разрешения обращений в необходимых случаях могут быть использованы факсимильная связь (факс) и электронная почта.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач, либо лицо его замещающее, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Ответ на обращение подписывается главным врачом Учреждения либо лицом, его замещающим.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю, а в необходимых случаях – контролирующему органу. По обращениям, взятым на «особый контроль», ответ автору направляется лишь при наличии поручения контролирующих органов, направивших обращение для рассмотрения в Учреждение.



Ответ должен быть полным, своевременным, объективным, конкретным, ясным по содержанию, основанным на действующем законодательстве и нормативно – правовой базе, охватывать все вопросы, поставленные в письменном обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указываются мотивы и, при необходимости, заявителю разъясняется порядок обжалования.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и автору обращения дан обоснованный ответ.

Ответ может быть дан как в письменной, так и в устной форме. Содержание излагается в протоколе в произвольной форме должностным лицом, беседовавшим с заявителем обращения, докладывается главному врачу, с отметкой в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан.

В целях повышения качества и безопасности медицинских услуг (работ) утвердить срок ответа на обращения граждан – в течение 10 дней.

В соответствии со ст. 12. Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» если для рассмотрения обращения необходимо истребование дополнительных материалов или принятие других (иных) мер – сроки обращения могут быть продлены, но не более чем на 30 дней.

#### Стандарт телефонного обслуживания

- Администратор и/или делопроизводитель обязан снять трубку телефонного аппарата не позднее четвертого звонка, поздороваться, представиться (фамилия, имя, отчество (при наличии), должность).

- Тактика общения с гражданами:

- внимательно слушать;

- обращаться к позвонившему по имени и отчеству;

- не поддаваться на провокации;

- выражать сочувствие и понимание;

- предложить план действий (предложить переадресовать звонок на профильного специалиста, принять обращение на рассмотрение, обратиться лично в организацию и т.д.);

- поблагодарить позвонившего за звонок.

- При переадресации звонка администратор и/или делопроизводитель обязан назвать структурное подразделение и должность работника, которому переадресовывается телефонный звонок.

Обращения граждан, зафиксированные в Книге отзывов и предложений

Письменные обращения граждан, адресованные администрации Учреждения, могут быть направлены через Книгу отзывов и предложений, находящейся в Отделах ОМС, ПМУ. В Книгу отзывов и предложений вносятся следующие сведения:

- дата обращения;
- Ф.И.О. заявителя;
- адрес проживания, электронная почта, контактный номер телефона;
- содержание обращения;
- принятое управленческое решение.

Регулярно, не реже 1 раза в неделю, администратор доставляет Книгу отзывов и предложений главному врачу, а в случае, не терпящем отлагательства, делает это немедленно для ознакомления и принятия соответствующих мер.

Ответ может быть дан как в письменной, так и в устной форме. Содержание излагается в протоколе в произвольной форме должностным лицом, беседовавшим с заявителем, докладывается главному врачу с отметкой в Книге отзывов и предложений, хранящейся в Отделах ОМС, ПМУ о результате.

Обращения граждан, требующие рассмотрения главным врачом и предоставления письменного ответа, передаются главному врачу или лицу его замещающему в порядке, установленном настоящим Положением для принятия решения и передачи исполнителю в соответствии с резолюцией.

#### Обращения граждан, поступившие в электронном виде

Порядок приема и рассмотрения обращений граждан, направленных через официальный сайт Учреждения.

- Официальный сайт Учреждения является дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан по вопросам, входящим в его компетенцию.

- Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт, обрабатываются ответственным за делопроизводство в Учреждении Соколовой Н.И. Обращения граждан, поступившие в электронном виде, рассматриваются главным врачом и в 3-дневный срок направляются в зависимости от обозначенных в них проблем должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

- Обращения в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания Фамилии, Имени, Отчества, полного обратного почтового или электронного адреса рассмотрению не подлежат.

### 3. Личный прием граждан

Личный прием граждан в организации проводится главным врачом или уполномоченными лицами (заведующими структурными подразделениями, начальниками отделов) согласно графику приема граждан.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан (далее – Журнал).

В Журнал заносятся следующие сведения:

- Ф.И.О. заявителя, электронная почта, адрес местожительства;
- дата обращения;
- краткое содержание обращения;
- кому направлено, дано указание для рассмотрения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата, отметка об исполнении.

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 Журнале, без оформления протокола. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, с оформлением протокола.

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

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

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. Анализ обращений граждан и хранение дел

Комиссия по работе с обращениями граждан осуществляет в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Обращения, поступившие в организацию как в устной, так и в письменной форме анализируются Комиссией по работе с обращениями граждан.

Заместитель председателя Комиссии ежеквартально, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным предоставляет главному врачу информацию о характере обращений по форме согласно приложению.

Для изучения характера обращений и порождающих их причин, ежеквартально проводится анализ по следующему перечню вопросов:

- общее число поступивших обращений;
- кому направлено обращение;
- характер обращения (предложение, консультация, замечание-жалоба, благодарность);
- тема обращения (качество оказания медицинской помощи, доступность оказания медицинской помощи, организация медицинской помощи, этика и деонтология, инфекционная безопасность, другое).

Все обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем делопроизводителю, ответственному за делопроизводство по обращениям граждан для централизованного формирования дел. Формирование дел и хранение их у исполнителя не производится.

При формировании дел проверяются правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

Срок хранения обращений граждан и материалов по их рассмотрению и исполнению – 5 лет. По истечении срока хранения переписки дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

Анализ обращений граждан, поступивших за следующий период

в ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ»

1. Обращения граждан:

Наименование	В Отдел ОМС, ПМУ	К главному врачу, заведующим структурными подразделениями, начальникам отделов	
		письменных	устных
Предложения			
Консультации			
Замечания, жалобы			
Благодарности			
Всего:			

2. Тема обращения:

Наименование	Отдел ОМС, ПМУ	Главный врач, заведующие структурными подразделениями, начальники отделов
Качество и безопасность оказания медицинской помощи		

Качество и безопасность оказания медицинской помощи (возврат денежных средств)		
Навязывание платных медицинских услуг		
Доступность оказания медицинской помощи, запись на прием		
Организация медицинской помощи (очереди, условия, сервис)		
Этика и деонтология		
Инфекционная безопасность		
Разное		
Всего:		

Ответственный: заместитель председателя Комиссии

Э.И. Тома

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.