

КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ДЕТСКИЙ САНАТОРИЙ»,  
ВОЛГОГРАД

ПРИКАЗ

12 января 2016 г.

№ 15-о

Волгоград

Об организации работы с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, усиления контроля за качеством подготовки ответов на обращения граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:
  - Положение об организации работы с обращениями граждан (Приложение 1);
  - Форму журнала учета обращений граждан (Приложение 2);
2. Назначить ответственными за работу с обращениями граждан: Петрову Н.А., заместителя главного врача по медицинской части; Егорову О.Д., заместителя главного врача по педагогической части; Наумова С.В., заведующего филиалом г. Волжский; Никулину В.М., заведующего филиалом г. Камышин.
3. Проводить регистрацию граждан, обратившихся на личный прием, в журнале установленной формы (Приложение 3).
4. Назначить ответственным лицом за регистрацию входящих обращений граждан:
  - в ГБУЗ «ВОДС» и Филиале г. Волжский - Егорову О.Д., заместителя главного врача по педагогической части;
  - в Филиале г. Камышин - Жданову М.М., специалиста по кадрам.
5. Утвердить график приема граждан по личным вопросам главным врачом и ответственными за работу с обращениями граждан (Приложение 4). Разместить график приема граждан по личным вопросам на стендах в структурных подразделениях в доступном месте.
6. Признать приказ ГБУЗ «ВОДС» от 25.05.2015 г. № 72-о «О порядке рассмотрения обращений граждан» утратившим силу.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Е.В. Бенедицкая

С приказом от 12.01.2016 № 15-о ознакомлены:

№	Наименование должности	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Примечания
1	заместитель главного врача по медицинской части		Петрова Н.А.		
2	заместитель главного врача по педагогической части		Егорова О.Д.		
3	заведующий филиалом г. Камышин		Никулина В.М.		
4	заведующий филиалом г. Волжский		Наумов. С.В.		
5	специалист по кадрам		Жданова М.М.		
6					
7					
8					
9					
10					
Согласовано: ведущий юрисконсульт			Сысоева Т.В.		

Указатель рассылки:

№	Наименование адресата	Электронный адрес	Количество экземпляров
1	Филиал г. Волжский	det_sanatory_1@bk.ru	
2	Филиал г. Камышин	rabota_z@mail.ru	
3			
4			
5			

Положение  
об организации работы с обращениями граждан

1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения "Волгоградский областной детский санаторий", Волгоград (далее - санаторий).

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

3. Приказом главного врача в санатории определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

4. Настоящее Положение распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в санаторий.

5. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале учета обращений граждан» (Приложение 2), содержащем следующие графы:

- наименование вида обращения;
- кому адресовано обращение;
- Ф.И.О. заявителя, адрес, дата;
- дата поступления обращения;
- регистрационный номер;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- исполнитель;
- срок исполнения обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

6. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

7. Повторными считаются обращения, поступившие в санаторий от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

8. Не считаются повторными:

- 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные

сведения.

9. В журнале учета обращений граждан фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан лиц не даются. В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

10. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

11. Отдельные обращения граждан рассматриваются в санатории в следующем порядке:

1) если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

2) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников санатория, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в санатории сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом - в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача санатория о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес санатория.

12. Все обращения граждан, поступившие в санаторий, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 11 настоящего Положения.

13. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

14. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

15. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена. В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

16. В ответе на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем - необходимо указывать на

невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

17. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

18. Контроль рассмотрения обращений граждан в санатории осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания санаторно-курортной помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями.

19. Обращения юридических лиц рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

Форма журнала учета обращений граждан

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ГБУЗ "ВОДС"

Начат " \_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Окончен " \_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ п/п	Дата поступления	Ф.И.О. заявителя	Адрес места жительства заявителя	Откуда поступило № и дата	Вид обращения и его краткое содержание	Кому передано, куда направлено, указание (резолуция), дата, срок исполнения	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7	8

Примечания:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен главным врачом.
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений главному врачу 1 раз в квартал.

Приложение 3  
УТВЕРЖДЕНА  
Приказом ГБУЗ «ВОДС»  
от 12.01.2016 № 15-о

Форма журнала учета приема граждан

ЖУРНАЛ  
ПРИЕМА ГРАЖДАН

Порядко- вый учетный номер	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес, другие сведения о гражданине	Вид обращения и его краткое содержание	Кому передано на исполнение, подпись исполнителя	Отметка об испол- нении

Приложение 4  
УТВЕРЖДЕН  
Приказом ГБУЗ «ВОДС»  
от 12.01.2016 № 15-о

ГРАФИК  
личного приема граждан

Должность, Ф.И.О.	Время приема	Дни недели
Главный врач Бенедицкая Елена Вениаминовна	16.00 – 17.00	Вторник
Заместитель главного врача по медицинской части Петрова Надежда Александровна	15.00 – 16.00	Ежедневно
Заместитель главного врача по педагогической части Егорова Ольга Дмитриевна	15.00 – 16.00	Ежедневно
Заведующий филиалом г. Камышин Никулина Вера Михайловна	15.00 – 16.00	Ежедневно
Заведующий филиалом Г. Волжский Наумов Сергей Владимирович	15.00 – 16.00	Ежедневно