

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 4»**

ПРИКАЗ

30.12.2021

№ 401

Волгоград

О порядке рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», приказом комитета здравоохранения Волгоградской области от 09.10.2017 № 2739 «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет здравоохранения Волгоградской области», в целях совершенствования работы с обращениями граждан и в связи с кадровыми изменениями п р и к а з ы в а ю:

1. УТВЕРДИТЬ:

1.1. Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в ГУЗ «Клиническая больница № 4» (приложение № 1 к настоящему приказу).

1.2. Форму регистрационно-контрольной карточки для регистрации и контроля предложений, заявлений и жалоб граждан (приложение № 2 к настоящему приказу).

1.4. Форму журнала учета приема граждан (приложение № 3 к настоящему приказу).

1.5. Перечень вопросов, подлежащих освещению в отчете о работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан (приложение № 4 к настоящему приказу).

2. Назначить следующих лиц ответственными за:

2.1. Регистрацию входящих предложений, заявлений и жалоб, поступающих в ГУЗ «Клиническая больница № 4» - секретаря главного врача Л.Н. Ханину.

2.2. Организацию делопроизводства по обращениям граждан в ГУЗ «Клиническая больница № 4» - заместителя главного врача по клинико-экспертной работе В.В. Наумова.

3. Утвердить график приема граждан главным врачом и его заместителями (приложение № 5 к настоящему приказу).

4. Признать утратившими силу: приказ главного врача № 664 от 30.12.2016 "О порядке рассмотрения обращений граждан».

5. Контроль за исполнением настоящего приказом оставляю за собой.

Главный врач



Е.В. Щербина

В.В. Наумов
24 63 06

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в ГУЗ «Клиническая больница № 4» (далее - Инструкция) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в ГУЗ «Клиническая больница № 4».

1.2. Настоящая Инструкция разработана 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.

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в учреждение здравоохранения или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения здравоохранения, развитию общественных отношений;

- 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 здравоохранения и должностных лиц, либо критика деятельности указанных учреждений 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 здравоохранения.

1.5. ГУЗ «Клиническая больница №4» обязано в пределах своих полномочий рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.6. При получении информации от специалиста комитета здравоохранения Волгоградской области, ответственного за работу с обращениями, письмами, заявлениями граждан об обращении граждан в комитет здравоохранения Волгоградской области, содержащих информацию о нарушениях гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, установленных законодательством Российской Федерации, в том числе:

- о незаконном взимании врачами и средним медицинским персоналом денежных средств за оказание медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренной Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Волгоградской области бесплатной медицинской помощи (далее - Программа);

- о незаконном взимании денежных средств в кассу за оказание за плату медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренной Программой;

- о незаконном взимании денежных средств за выдачу справок, направление на лечение и др.,

заместитель главного врача по КЭР в трехдневный срок со дня поступления соответствующей информации готовит:

- проект приказа с указанием в семидневный срок провести заседание врачебной комиссии и комиссионно проверить поступившую от граждан информацию о нарушениях гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, установленных законодательством Российской Федерации.

Приказ подписывает главный врач ГУЗ «Клиническая больница № 4», проводится проверка, о результатах, которой сообщается специалисту комитета здравоохранения Волгоградской области, ответственному за работу с обращениями граждан.

1.7. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему осуществляют:

- в ГУЗ «Клиническая больница № 4» заместитель главного врача по КЭР .

1.8. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан главный врач и его заместители в пределах своей компетенции решают вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю.

1.9. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю, в форме выписки из протокола заседания врачебной комиссии.

1.10. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути

предложения, заявления или жалобы, также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и ответ по ним не дается. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

1.11. Письменное обращение для самостоятельной передачи гражданами, с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу: Россия, 400065, Волгоград, ул. Ополченская- 40, приемная главного врача, в часы работы учреждения:

Понедельник –четверг:8-00 – 12-00 час., 12-45 - 17- 00 час.

Пятница: 8-00– 12-00 час., 12-45 – 16-00 час.

Телефон для справок: (8442) 24-63-02.

1.12. Электронные обращения направляются через официальный сайт ГУЗ «Клиническая больница № 4»: kb4-vlg.ru или по электронной почте: kb4@volganet.ru

1.13. Обращение может направляться факсом по тел.: (8442) 24-63-02

1.14. Информирование заявителей по вопросам рассмотрения обращений граждан, сведений о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляет секретарь главного врача учреждения (8442) 24-63-02.

1.15. Главный врач ГУЗ «Клиническая больница № 4», председатель и члены врачебной комиссии при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;

- систематически анализировать обращения граждан;

- проверять работу по рассмотрению обращений граждан в подведомственных учреждениях, принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.16. При поступлении устного обращения на прием к главному врачу ГУЗ «Клиническая больница №4» или его заместителям содержание заносится секретарем, в журнал личного приема гражданина. 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

личного приема гражданина. В случаях если гражданин составил на личном приеме письменное обращение, то по существу поставленных в обращении гражданина вопросов дается письменный ответ.

1.17. Конституцией Российской Федерации предусмотрено право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления к должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.18. Запрещается преследование гражданина, в связи с его обращением в комитет здравоохранения Волгоградской области, вышестоящую организацию или учреждение здравоохранения к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа управления, учреждения здравоохранения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.19. 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.

1.20. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан.

2.1. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, регистрируются в секретариате ответственным за регистрацию входящих предложений, заявлений и жалоб в день их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб. На них заполняются регистрационно-контрольные карточки (приложение N 2 к настоящему приказу). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

2.2. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются на регистрационно-контрольных карточках. Регистрационный номер обращения

указывается в штампе, который проставляется в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения, например: А-10, К-17. Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно "Кл" и "Ан".

2.3. В регистрационно-контрольные карточки вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- наименование вида обращения;
- ф.и.о. заявителя, адрес, дата;
- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- исполнитель;
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

Состав основных реквизитов регистрации в зависимости от характера обращения и задач использования информации может дополняться другими реквизитами:

- наличие приложений;
- постановка на контроль, промежуточные сроки исполнения, перенос сроков исполнения.

2.4. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.).

2.5. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.6. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций и других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп "Получено без приложения", или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.8. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам присваивается очередной регистрационный индекс. В правом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Повторно". Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в ГУЗ «Клиническая больница № 4», рассматриваются как первичные.

По коллективным письмам в левом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Коллективное".

Письма граждан и коллективные письма, адресованные председателю комитета здравоохранения Волгоградской области или главному врачу учреждения здравоохранения, направляются ими на исполнение в соответствующие отделы или непосредственно исполнителю.

2.9. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.10. Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким отделам (должностным лицам), то основным исполнителем является отдел (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва исполнителей и координации их работы.

2.11. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные органы (учреждения) здравоохранения;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению муниципального учреждения здравоохранения.

2.12. На письменных обращениях граждан запрещается делать резолюции и надписи.

2.13. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, подлежат надлежащему оформлению, а именно делается отметка с подписью "В дело" и подписью заместителя главного врача по клинико-экспертной работе В.В. Наумова передаются исполнителем секретарю главного врача, ведущему делопроизводство, для последующего формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

2.14. Документы в делах располагаются в хронологическом. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.15. Главный врач ГУЗ «Клиническая больница №4», его заместители и другие должностные лица и специалисты при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе и в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места

для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов; выявить первопричины повлекшие данные обращения; установить наличие и устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения, обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

- сообщать в письменной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации.

2.16. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности ГУЗ «Клиническая больница №4», злоупотребления должностным положением

отдельных лиц, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагается принять меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности учреждения здравоохранения.

2.17. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

2.18. Ответ на обращение, поступившее по электронной почте на имя главного врача ГУЗ «Клиническая больница № 4», отправляется по почте при условии указания заявителем обратного почтового адреса. В случае отсутствия обратного почтового адреса и невозможности связаться с заявителем ответ на обращение не дается.

2.19. Дела после завершения делопроизводства по ним, по истечении установленных сроков хранения в секретариатах сдаются в архив ГУЗ «Клиническая больница №4»

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в ГУЗ «Клиническая больница № 4».

3.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до 30 дней со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу.

3.3. Порядок и сроки рассмотрения запросов и обращений депутатов законодательных органов власти различных уровней регламентируются Законом Российской Федерации "О статусе депутата Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации" и соответствующими законами субъектов Российской Федерации. При получении запроса депутата законодательного органа главный врач ГУЗ «Клиническая больница № 4» обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок. При этом инициатор запроса имеет право

принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов. Ответ на запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

4. Организация приема граждан:

4.1. Прием граждан проводится в ГУЗ «Клиническая больница № 4» - главными врачами или их заместителями, правомочными принимать решения по данным вопросам. Место, дни и часы приема граждан должностными лицами ГУЗ «Клиническая больница № 4» утверждаются приказом главного врача.

4.2. Информация о месте, днях и времени приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан в доступной форме на стендах в отделениях учреждения.

4.3. Прием граждан проводится в порядке живой очереди. При обстоятельствах, требующих принятия безотлагательного решения, гражданин может быть принят в порядке внеочередности.

4.4. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного принятия решения по поставленным гражданином вопросам может привлекать к их рассмотрению других сотрудников учреждения здравоохранения, в чьей компетенции находится разрешение данного вопроса по существу.

4.5. Прием начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.6. Содержание устного обращения заносится в журнал учета приема граждан (приложение N 3 к настоящему приказу). 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 учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа;
- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

4.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.9. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.10. 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. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившем обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Главный врач ГУЗ «Клиническая больница № 4» осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

5.3. Руководители контролируют работу с обращениями граждан и организацию их приема как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство.

5.4. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В этом случае на регистрационно-контрольной карточке и обращении проставляется штамп (пометка) "Особый контроль".

5.5. На обращения граждан оформляется контрольная карточка в двух экземплярах. Один экземпляр контрольной карточки вместе с обращением направляется исполнителю, другой остается у должностного лица, осуществляющего контроль за исполнением поручений по обращениям граждан. Контрольная карточка оформляется должностным лицом, осуществлявшим контроль.

5.6. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.7. Должностные лица на основании имеющихся у них контрольных карточек и переписки контролируют ход и результаты разрешения обращений, направленных в другие учреждения.

5.8. Контрольная карточка (после внесения в нее исполнителем информации о содержании ответа заявителю, его номера и даты подписания) возвращается должностному лицу, осуществляющему контроль за исполнением поручений

по обращениям граждан, для формирования картотеки, включенной в номенклатуру дел, журналов и карточек. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в журнал учета предложений, заявлений и жалоб, который представляется для проверки инспектирующим (проверяющим) по их требованию.

5.9. Картотека контрольных карточек хранится пять лет после окончания ее ведения делопроизводителем, затем уничтожается в установленном порядке.

5.10. В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на контроль, должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности ГУЗ «Клиническая больница № 4», в сообщении также указывается, какие приняты меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе ГУЗ «Клиническая больница № 4» и принятых мерах дисциплинарного характера в отношении лиц, допустивших нарушения.

5.11. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

5.12. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;
- отражать в регистрационно-контрольной карточке ход исполнения поручения.

5.13. Решение о снятии обращения с контроля принимают главный врач ГУЗ «Клиническая больница № 4» или его заместитель по КЭР. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля. Снятие обращения с контроля оформляется подписью в контрольной карточке лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

5.14. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам

влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5.15. Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также работы, проводимой ГУЗ «Клиническая больница № 4» по рассмотрению обращений и организации приема граждан, ежеквартально представляются руководству ГУЗ «Клиническая больница № 4» в виде аналитических справок и отчетов о работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан согласно перечню вопросов, подлежащих освещению в отчете (приложение N 4 к настоящему приказу).

5.16. Общий контроль за соблюдением требований законности при осуществлении ответов на обращения граждан в комитет здравоохранения Волгоградской области осуществляет комиссия по контролю за порядком рассмотрения обращений граждан.

Регистрационно-контрольная карточка № _____
регистрации и контроля письменных обращений граждан

№ п/п	Вх. от _____ № _____			
1.	Первичное, повторное (нужное подчеркнуть)			
2.	Обращение не коллективное, коллективное (нужное подчеркнуть)			
3.	Срок предоставления ответа (контроль)			
4.	Внешний исх. № и дата обращения			
5.	Наименование (ФИО) направителя обращения			
6.	ФИО заявителя			
7.	Адрес заявителя			
8.	ФИО пациента			
9.	Адрес пациента			
10.	Исх. №, дата письма(ем) и адресат запросов по рассмотрению			
11.	Исх. №, дата письма и адресат промежуточного ответа			
12.	Исх. №, дата письма(ем) и адресат ответа заявителю обращения			
13.	Исх. №, дата письма(ем) и адресат ответа направителю обращения			
14.	Дата завершения рассмотрения обращения	до 15 дней	до 1 месяца	свыше 1 месяца
15.	ФИО и подпись ответственного исполнителя			
16.	ФИО и подписи соисполнителя(лей)			
17.	Снятие с контроля	дата снятия с контроля	ФИО, подпись лица, снявшего с контроля	

Инв. N _____
Срок хранения _____

ЖУРНАЛ N _____
УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН

ГУЗ «Клиническая больница № 4» _____
(наименование учреждения здравоохранения)

Том N _____
Начат " ____ " _____ 20__ г.
Окончен " ____ " _____ 20__ г.
На _____ листах
Журнал в _____ томах

Порядковый 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 исполнении

**ПЕРЕЧЕНЬ
ВОПРОСОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ ОСВЕЩЕНИЮ В ОТЧЕТЕ О РАБОТЕ
ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ
И ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН**

1. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в ГУЗ «Клиническая больница № 4»
2. Состояние работы по систематическому изучению характера поступающих обращений и личных обращений граждан, использование этих данных в целях дальнейшего совершенствования деятельности ГУЗ «Клиническая больница № 4». Изучение причин повторных письменных и устных обращений граждан с жалобами в ГУЗ «Клиническая больница № 4», их количество. Количество обоснованных жалоб и заявлений (раздельно). Меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы и повторные обращения.
3. Организация приема граждан.
4. Контроль за состоянием работы с обращениями граждан и по организации их приема. Проверка данного направления работы в учреждениях здравоохранения. Наиболее характерные недостатки, выявленные в ходе проверки, мероприятия по их устранению.
5. Заслушивание ответственных лиц о работе с обращениями граждан. Периодичность их работы. Меры, принятые по результатам проведенных проверок, внесенные предложения.
6. Рассмотрение вопросов о работе с обращениями и по организации приема граждан на оперативных совещаниях у главного врача ГУЗ «Клиническая больница № 4».
7. Личное участие руководящего состава в рассмотрении и разрешении обращений и в организации приема граждан.
8. Обобщение и рассмотрение положительного опыта работы с обращениями и по организации приема граждан в ГУЗ «Клиническая больница № 4».

К отчету прилагаются статистические данные по формам 1 и 2.
Форма № 1

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

в ___ГУЗ «Клиническая больница № 4»_____

(наименование учреждения здравоохранения)

№ п/п	Тематика обращений	Коли- чество	Положительный ответ	Отрицательный ответ	В работе	Приме- чание
1.	Амбулаторно-поликлиническое обслуживание					
2.	Стационарная медицинская помощь					
3.	Скорая медицинская помощь					
4.	Стоматологическая помощь					
5.	Лечение в госпитале ветеранов					
6.	Санаторно-курортное лечение					
7.	Инвалидность					
8.	Лечение в псих. диспансере					
9.	Онкология					
10.	Лечение в кардиоцентре					
11.	Обеспечение тест-полосками					
12.	Зубопротезирование					
13.	Отсутствие мед. обслуживания, поликлиник, фельдшерских пунктов					
14.	Госпитализация					
15.	МНТК					
16.	Эндопротезирование					
17.	Дорогостоящая операция и лечение					
18.	Льготное лекарственное обеспечение					
19.	ДЛО					
20.	Медицинская помощь женщинам в период беременности, в период родов и в послеродовой период					
21.	Медицинское обеспечение детей и подростков					
22.	Опека и попечительство					

23.	Гемодиализ					
24.	Разное					
	ИТОГО					

СПРАВКА
об исполнении предложений, заявлений и жалоб
за _____ 201_ г.

1. Поступило, всего	
в том числе:	
не контрольных	
повторных	
коллективных	
из вышестоящих органов	
2. Исполнено, всего	
в том числе	
до 15 дней	
до 1 месяца	
с нарушением сроков исполнения	
удовлетворено	
направлено в другие ведомства	
направлено в подведомственные учреждения здравоохранения	
в том числе взято под контроль	
проверено с выездом на место	
3. Осталось на исполнении на следующий квартал	
4. Рассмотрено:	
- руководителем Министерства здравоохранения или руководителем учреждения здравоохранения;	
- заместителем руководителя Министерства здравоохранения или заместителем руководителя учреждения здравоохранения	

В аналитической справке за квартал необходимо указать, по каким основным вопросам поступили письма, их количество. Какие меры принимаются по сокращению поступления писем граждан.

График приема граждан главным врачом и его заместителями

Должность	ФИО	Дни недели, время приема	Место приема
Главный врач	Щербинина Елена Викторовна	Понедельник с 14.00 до 16.00; четверг с 15.00 до 16.00	400065, Волгоград, ул. Ополченская-40, лабораторный корпус, 4 эт., каб № 403 (приемная главного врача)
Заместитель главного врача по медицинской части	Козлов Михаил Петрович	Понедельник с 14.00 до 16.00; четверг с 15.00 до 16.00	400065, Волгоград, ул. Ополченская-40, лабораторный корпус, 4 эт., каб № 403
Заместитель главного врача по клинико- экспертной работе	Наумов Владимир Владимирович	Понедельник с 14.00 до 16.00; четверг с 15.00 до 16.00	400065, Волгоград, ул. Ополченская-40, лабораторный корпус, 4 эт., каб № 411
Заместитель главного врача по организационно- методической работе	Ефтеева Людмила Николаевна	Понедельник, четверг с 14.00 до 16.00;	400017, Волгоград, ул. Тракторостроителей-13, офтальмологический корпус, 2 эт., каб 234