

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
**«Консультативно-диагностический центр**  
**Министерства здравоохранения**  
**Удмуртской Республики»**

**ПРИКАЗ**

11.01.2016

№ 03

г. Ижевск

**Об организации работы с обращениями граждан в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»; законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»; Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

В исполнении Распоряжения Президента Удмуртской Республики от 22.04.2009 № 78-РП «О мерах по обеспечению личного приема граждан и организации встреч с трудовыми коллективами должностными лицами исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики», Приказа Министерства здравоохранения Удмуртской Республики от 18 марта 2008 №136 «О мерах по устранению замечаний, выявленных при проверке комиссией Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития», Приказа Министерства здравоохранения Удмуртской Республики от 29 сентября 2009 №526 «О карточках личного приема гражданина», «Методических рекомендаций по организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях УР»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. утвердить и ввести в действие с 11.01.2016:
  - 1.1.Порядок рассмотрения обращений граждан в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» (Далее - Порядок). Приложение 1 к настоящему приказу.

- 1.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» в (Далее - Досудебный порядок). Приложение 2 к настоящему приказу.
- 1.3. форму журнала регистрации письменных обращений граждан. Приложение 3 к настоящему приказу.
- 1.4. форму журнала регистрации приема граждан. Приложение 4 к настоящему приказу.
- 1.5. форму карточки личного приема гражданина. Приложение 5 к настоящему приказу.
- 1.6. график личного приема граждан должностными лицами БУЗ УР «КДЦ МЗ УР». Приложение 6 к настоящему приказу.
2. Назначить с 11.01.2016:
  - 2.1. ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» Филимонову М.П., заместителя главного врача по клинико-экспертной работе,
  - 2.2. уполномоченным лицом, обеспечивающим ведение журналов регистрации письменных обращений граждан и приема граждан Садыкову М.А., инспектора по контролю за исполнением поручений,
3. Ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» заместителю главного врача по клинико-экспертной работе Филимоновой М.П. организовать:
  - 3.1. Информирование граждан
    - 3.1.1. - о порядке рассмотрения обращений в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» организации в соответствии с требованиями утвержденного Порядка;
    - 3.1.2. - о порядке обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников наименование медицинской организации в соответствии с Досудебным порядком;
  - 3.2. работу с обращениями граждан в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» в соответствии с требованиями утвержденного Порядка и нормами нормативно-правовых актов в области рассмотрения обращений граждан.
  - 3.3. ознакомление с Порядком, и Досудебным порядком всех работников БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» под роспись в листе ознакомления утвержденного Порядка в срок до 29.02.2016.
  - 3.4. обеспечить предоставление сведений по форме «Анализ обращений граждан» в Министерство здравоохранения УР.
4. Уполномоченному лицу за ведение журналов регистрации обращений и приема граждан Садыковой М.А. обеспечивать:
  - 4.1. ведение делопроизводства по обращениям граждан в соответствии с требованиями утвержденного Порядка.
  - 4.2. регистрацию письменных обращений граждан, в том числе из «Книги жалоб и предложений граждан».
  - 4.3. ведение карточек личного приема граждан при приеме граждан главным врачом БУЗ УР «КДЦ МЗ УР».
  - 4.4. занесение сведений из карточек личного приема граждан в журнал регистрации приема граждан.

- 4.5. хранение карточек личного приема граждан.
5. Должностным лицам:
- 5.1. при проведении личного приема граждан обеспечить ведение журнала регистрации приема граждан в соответствии с формой утвержденной Приложением 4 к настоящему приказу.
- 5.2. обеспечить предоставление ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» заместителю главного врача по клинико-экспертной работе Филимоновой М.П. сведений по обращениям граждан.
6. Признать утратившими силу с 11.01.2016 приказ БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» от 21.06.2013 № 41/01-03 «Об организации работы с обращениями граждан в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»».
7. Контроль над выполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Соловьеву Т.В.

Главный врач



С.П. Субботин

## **Порядок рассмотрения обращений граждан в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»**

### **1. Общие положения**

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» (далее медицинская организация) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

### **2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан**

Рассмотрение обращений граждан в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ;
- Распоряжением Президента Удмуртской Республики от 22.04.2009 № 78-РП «О мерах по обеспечению личного приема граждан и организации встреч с трудовыми коллективами должностными лицами исполнительных органов

государственной власти Удмуртской Республики»;

- Приказом Министерства здравоохранения Удмуртской Республики от 18 марта 2008 №136 «О мерах по устранению замечаний, выявленных при проверке комиссией Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития»;

- Приказом Министерства здравоохранения Удмуртской Республики от 29 сентября 2009 №526 «О карточках личного приема гражданина»;

- «Методическими рекомендациями по организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях УР».

### **3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

3.1. Сведения о месте нахождения БУЗ УР «КДЦ МЗ УР», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» в сети Интернет: <http://kdc.udmmed.ru>

3.2. Почтовый адрес медицинской организации: улица Свободы, д. 228 город Ижевск, Удмуртская республика, 426057.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам работников БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»: +7 3412 78 16 93.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [info@buzkdc.ru](mailto:info@buzkdc.ru).

Номер телефакса для приема обращений граждан: + 7 3412 78 50 41.

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: улица Свободы, д. 228 город Ижевск, Удмуртская республика, 426057.

3.4. На официальном сайте БУЗ УР «КДЦ МЗ УР», на информационных стендах медицинской организации должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;

- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта медицинской организации;

- Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в медицинскую организацию.

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»:

- лично;

- по телефону;

- в письменном виде почтой;

- электронной почтой.

#### **4. Срок рассмотрения обращения**

Срок регистрации письменных обращений в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» с момента поступления – не более одного дня.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до пяти дней со дня их регистрации в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) работник БУЗ УР «КДЦ МЗ УР», осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если работник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

#### **5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан**

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»:

- в письменном виде по почте или факсу;
- электронной почтой;
- лично;
- по телефону.

При рассмотрении обращения БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной

почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР», подлежит обязательному приему.

## **6. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

6.1. 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 совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Должностное лицо БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. 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.

6.5. 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, руководитель, должностное лицо медицинской организации либо уполномоченное на то лицо 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу медицинской организации.

#### **7. Права граждан и обязанности должностных лиц БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» при рассмотрении обращений**

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР», при желании, имеет право:

-представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

-знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

-получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

-получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

-обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

-обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» обеспечивают:

-объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

-получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других



государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

-принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» являются:

-достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

-четкость в изложении информации;

-полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

-наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

-удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

## **8. Личный прием граждан в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»**

### **8.1. Организация личного приёма граждан**

8.1.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» и должностными лицами (далее – руководство БУЗ УР «КДЦ МЗ УР») в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным приказом главного врача.

8.1.2. В случае обращения гражданина к руководству БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

8.1.3. Подготовка документов для ответов на обращения граждан возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

8.1.4. График приема граждан руководством БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» размещается на официальном сайте и на информационном стенде БУЗ УР «КДЦ МЗ УР».

8.1.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

8.1.6. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо

оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

8.1.7. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

8.1.8. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

8.1.9. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию БУЗ УР «КДЦ МЗ УР», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.1.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.1.11. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал регистрации приема граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

8.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

8.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц.

8.3.1. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

Столы оборудованы телефонным аппаратом и справочником служебных телефонов работников БУЗ УР «КДЦ МЗ УР».

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

8.3.2. Места получения информации о рассмотрении обращений оборудуются информационными стендами.

Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, осуществляет соответствующее уполномоченное лицо, ответственное за организацию работы по обращению граждан.

8.3.3. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта медицинской организации.

8.3.4. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

## **9. Работа с письменными обращениями граждан в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»**

### **9.1. Приём письменных обращений граждан**

Поступающие в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:
  - к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
  - на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
  - в конвертах которых обнаружилась недостающая документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается

к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

#### 9.2. Регистрация письменных обращений граждан

Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР», производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей журнале в течение одного дня с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем записи необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующий журнал.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал регистрации письменных обращений граждан.

Уполномоченное лицо, ответственного за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю медицинской организации.

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

#### 9.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям руководителя медицинской организации;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;

- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю медицинской организации.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются в уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

#### 9.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя, заместителя руководителя медицинской организации первым), согласовывается:

- руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через уполномоченное лицо медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем медицинской организации или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывают руководитель медицинской организации.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

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.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале.

Перед передачей ответов заявителям на отправку работник ответственный за работу по регистрации обращений граждан (уполномоченное лицо), проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы, отправляются адресатам почтовым отправлением.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

#### **10. Результаты рассмотрения обращений граждан**

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

#### **11. Анализ обращений, поступивших в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»**

По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР».

Заместители руководителя медицинской организации обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о

принятых по ним судебных решениях.

Организируют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

Лицо ответственное за организацию работы с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

## **12. Организация контроля за исполнением Порядка**

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями руководителя медицинской организации по направлениям.

Уполномоченное лицо медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию в соответствии с поручением главного врача БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, главному врачу учреждения

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя медицинской организации по направлениям.

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;



- поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в медицинскую организацию, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью медицинской организации по работе с обращениями граждан.

**Досудебный (внесудебный) порядок  
обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и  
сотрудников БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»**

**1. Общие положения**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников БУЗ УР «КДЦ МЗ УР» (далее учреждение, медицинская организация) в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников медицинской организации при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

**2. Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных  
лиц и сотрудников медицинской организации**

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- 5) отказ в оказании медицинской помощи;
- 6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- 7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи ;
- 8) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

- 9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- 10) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

### **3. Требования к оформлению жалобы**

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование медицинской организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;
- 2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника медицинской организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;
- 3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;
- 4) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации или её должностных лиц и сотрудников;
- 5) доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

### **4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы**

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию
- электронной почтой в медицинскую организацию
- лично в медицинскую организацию
- по телефону

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию медицинской организации, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым руководителем медицинской организации, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) руководителя медицинской организации, жалоба подается в соответствующий орган управления

здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в иных уполномоченных органах и организациях.

#### **5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений.

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;
- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;
- а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления руководитель медицинской организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

#### **6. Требования к размещению настоящего Порядка**

1. Настоящий Порядок размещается на информационных стендах медицинской организации.

2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства медицинской организации, руководителей структурных подразделений медицинской организации и представляется для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

#### **7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации**

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **8. Ответственность и контроль**

1. Должностные лица и сотрудники медицинской организации несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

2. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач медицинской организацией.



Приложение 04  
к приказу БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»  
от 11.01.2016 № 03

Форма УТВЕРЖДЕНА  
приказом БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»  
от 11.01.2016 № 03

**Журнал регистрации приема граждан**

N п/п	Дата обращения	ФИО	Домашний адрес	Причина обращения	Результат рассмотрения обращения	Обоснованность обращения

Приложение 05  
к приказу БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»  
от 11.01. 2016 №\_03\_\_\_\_\_

Форма УТВЕРЖДЕНА  
приказом БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»  
от 11.01. 2016 №\_03\_\_\_\_\_

**Карточка личного приема гражданина**

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Фамилия	
Имя, отчество	
Адрес	
Дата приема	
Содержание обращения	
Обоснованность обращения	
Должностное лицо, проводившее прием <i>(должность, ФИО)</i>	
Принято письменное обращение <i>(регистрационный номер и дата)</i>	
Отметка о результатах приема	
Примечание	
Подпись лица, проводившего прием	

Приложение 06  
к приказу БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»  
от 11.01. 2016 № 03

УТВЕРЖДЕН  
приказом БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»  
от 11.01. 2016 №03

**График личного приема граждан  
должностными лицами БУЗ УР «КДЦ МЗ УР»**

№	Ф.И.О.	Должность	Время личного приема граждан по вопросам оказания медицинской помощи населению
1.	Субботин Сергей Петрович	Главный врач	каждая среда с 15:00 до 16:00
2.	Соловьева Татьяна Валентиновна	Заместитель главного врача по медицинской части	каждый четверг с 15:00 до 16:00
3.	Филимонова Марина Петровна	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	каждый понедельник с 14:00 до 15:00
4.	Поздеева Елена Аркадьевна	Заведующий поликлиникой врач-терапевт	каждый вторник с 14:00 до 15:00
5.	Князева Бэла Григорьевна	Заведующий терапевтическим отделением поликлиники врач терапевт	каждая пятница с 14:00 до 15:00