



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Ставропольского края «Пятигорский межрайонный
медицинский фтизиопульмонологический центр»

ПРИКАЗ

10 января 2023 г.

№ 116

г. Пятигорск

О порядке рассмотрения обращений граждан ГБУЗ СК «Пятигорский межрайонный медицинский фтизиопульмонологический центр» (ГБУЗ СК «ПДМФЦ»)

В целях совершенствования работы с обращениями граждан ГБУЗ СК «Пятигорский межрайонный медицинский фтизиопульмонологический центр» (далее по тексту ГБУЗ СК «ПДМФЦ») в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», усиления контроля за организацией и осуществлением личного приема граждан, качеством подготовки ответов на обращения граждан, своевременности предоставления информации по жалобам стоящим на контроле и повышения исполнительской дисциплины

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан ГБУЗ СК «Пятигорский межрайонный медицинский фтизиопульмонологический центр» (приложение №1).

1.2. Форму журнала регистрации обращений и личного приема граждан (приложение №2).

1.3. Форму /образец обращения (приложение №3).

1.4. График личного приема граждан (приложение №4).

2. Назначить ответственными за рассмотрение обращений граждан включая поступившие по электронным каналам связи в ГБУЗ СК «ПДМФЦ»:

2.1. Заместителя главного врача по медицинской части Н.В. Ясинецкую;

2.2. Исполняющего обязанности заместителя главного врача по организационно-методической работе А.А. Малахова.

На период временного отсутствия ответственных лиц (отпуск, лист временной нетрудоспособности, командировка и другое) ответственным за рассмотрение обращений граждан, включая поступившие по электронным каналам связи в ГБУЗ СК «ПДМФЦ», и за своевременность подготовки

письменного ответа заявителю назначается лицо исполняющее обязанности отсутствующего, по приказу главного врача.

3. Ответственным за рассмотрение обращений граждан (устные или письменные обращения), включая поступившие по электронным каналам связи в ГБУЗ СК «ПММФЦ» обеспечить:

3.1. Проведение личного приема граждан в соответствии с графиком личного приема граждан (приложение №4);

3.2. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, с привлечением всех необходимых специалистов учреждения;

3.3. Выявление возможных нарушений в отношении обратившихся и принятие мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

3.4. Анализ (ежеквартальный) содержания поступивших обращений, с целью выявления и устранения причин, приведших к нарушению прав и охраняемых законом интересов граждан. По результатам анализа вносить предложения главному врачу о необходимых мероприятиях по устранению возможных системных причин, приводящих к обращениям (жалобам);

3.5. Регистрацию всех устных обращений граждан на личном приеме в Журнале регистрации обращений и личного приема граждан (приложение №2).

3.6. Направление ответов заявителям на почтовый адрес, указанный в обращении (жалобе), или на адрес электронной почты, по результатам рассмотрения письменного обращения.

3.7. Работу врачебной комиссии по рассмотрению обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

3.8. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан;

3.9. Контроль за сроками исполнения поручений конкретных исполнителей;

3.10. Контроль за качество и полноту ответов на обращений граждан.

4. Назначить ответственных за рассмотрение обращений граждан в филиалах ГБУЗ СК «ПММФЦ» заведующих филиалами: Георгиевский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» Полещук Т.Н.; Ессентукский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» Васильеву Л.Н.; Кисловодский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» Соболенко Л.Ф.; Минераловодский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» Карабаушеву М.С.

На период временного отсутствия ответственных лиц (отпуск, лист временной нетрудоспособности, командировка и другое) ответственным назначается лицо исполняющее обязанности отсутствующего, по приказу главного врача.

5. Ответственным за рассмотрение обращений граждан в филиалах ГБУЗ СК «ПММФЦ» обеспечить:

5.1. Проведение личного приема граждан, в соответствии с графиком личного приема граждан (приложение №4);

5.2. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, с привлечением всех необходимых специалистов филиала;

5.3. Выявление возможных нарушений в отношении обратившихся и принятие мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

5.4. Анализ (ежеквартальный) содержания поступивших обращений, с целью выявления и устранения причин, приведших к нарушению прав и охраняемых законом интересов граждан. По результатам анализа вносить предложения главному врачу о необходимых мероприятиях по устранению возможных системных причин, приводящих к обращениям (жалобам);

5.5. Регистрацию всех устных обращений граждан на личном приеме в Журнале регистрации обращений и личного приема граждан (приложение №2).

5.6. Направление ответов заявителям на почтовый адрес, указанный в обращении (жалобе), или на адрес электронной почты, по результатам рассмотрения письменного обращения.

5.7. Работу врачебной комиссии по рассмотрению обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

5.8. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан;

5.9. Контроль за сроками исполнения поручений конкретных исполнителей.

5.10. Контроль за качество и полноту ответов на обращений граждан.

5.11. Размещение информации о графике приема граждан на информационном стенде филиала и кабинетах заведующих филиалами.

6. Заведующей канцелярией обеспечить:

6.1. Ведение делопроизводства по обращения граждан отдельно от других видов документооборота;

6.2. Ведение журнала регистрации обращений и личного приема главного врача;

6.3. Учет, хранение материалов по обращению граждан (копия обращения, объяснительные, справочно-информационные материалы, результаты разбора, ответ заявителю и другие материалы).

7. Заместителю главного врача по работе с сестринским персоналом Антоненко Л.Г. обеспечить контроль за размещением информации о графике приема граждан на информационных стенах ГБУЗ СК «ПММФЦ» и кабинетах заместителей главного врача.

8. Начальнику отдела автоматизированной системы управления, программисту Пляскину И.А.:

8.1. Разместить на официальном сайте ГБУЗ СК «ПММФЦ»: информацию о графике личного приема граждан должностными лицами (приложение №4), информацию о возможности устного обращения граждан к главному врачу и/или заместителям главного врача, заведующим филиалами, а так же информацию о возможности обращения граждан по средствам

электронных каналов связи, порядок приема и рассмотрения обращений граждан, в том числе направленных через официальный сайт ГБУЗ СК «ПММФЦ».

8.2. Обеспечить:

- возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте ГБУЗ СК «ПММФЦ»;
- возможности получения заявителями на официальном сайте ГБУЗ СК «ПММФЦ» форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения;
- возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального ГБУЗ СК «ПММФЦ»;
- при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в медицинскую организацию.
- направление обращения (жалобы) поступив форме электронного документа на сайт ГБУЗ СК «ПММФЦ» ответственным за рассмотрение обращений граждан: заместителю главного врача по медицинской части Н.В. Ясинецкой; исполняющему обязанности заместителя главного врача по организационно-методической работе А.А. Малахову, в течение 1 рабочего дня с момента поступления на сайт.
- Размещение ответов на обращения и вопросы на сайте ГБУЗ СК «ПММФЦ».

9. Заведующей канцелярией Михневой О.П. ответственных лиц ознакомить с приказом под роспись.

10. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Главный врач

Романенко Л.В.

Согласовано:

Заместитель главного врача по медицинской части

Ясинецкая Н.В.

И.о.заместителя главного врача по организационно-методической работе

Малахов А.А.

Ведущий юрисконсульт

Демченко О.Г.

Начальник АСУ

Пляскин И.А.

Порядок рассмотрения обращений граждан ГБУЗ СК «Пятигорский межрайонный медицинский фтизиопульмонологический центр» (ГБУЗ СК «ПММФЦ»)

1. Общее положение

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях ГБУЗ СК «Пятигорский межрайонный медицинский фтизиопульмонологический центр» (далее ГБУЗ СК «ПММФЦ»).

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в ГБУЗ СК «ПММФЦ» 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.

1.3. 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 ГБУЗ СК «ПММФЦ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации
- законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 21.07.2014г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации представления государственных и муниципальных услуг»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Указом президента Российской Федерации от 06.03.1997 г. №188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020г. №785-н «Об утверждении требований к организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»; Приказом Министерства здравоохранения от 05.05.2012г. №502н и социального развития Российской Федерации «Об утверждении порядка создания деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

3 Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. На официальном сайте ГБУЗ СК «ПММФЦ» <https://pmmfc-kmv.ru/> и на информационных стенах ГБУЗ СК «ПММФЦ» и филиалах и информационных стенах размещена следующая информация:

Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, включая структурные подразделения, филиалы, почтовый адрес, схема проезда;

Дата государственной регистрации, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществлявшего государственную регистрацию, сведения об учредителе (учредителях);

Структура и органы управления;

Режим и график работы;

Контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты, сведения о месте регистрации письменных обращений при личном обращении гражданина;

Об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

О медицинской деятельности медицинской организации: сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующему органа);

Сведения о медицинских работниках, об уровне их профессионального образования и квалификации; График работы медицинских работников;

Извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

Иная информация, которая размещается, опубликовывается по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовым адресам:

ГБУЗ СК «ПММФЦ», 357538, Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Адмиральского 4.;

Георгиевский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» 357820, Ставропольский край, г. Георгиевск, ул. Филатова, д. 1А;

Ессентукский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» 356600, Ставропольский край, г. Ессентуки, ул. Анджиевского 47;

Кисловодский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» 357700, Ставропольский край, г. Кисловодск, ул. Куйбышева, д. 6 б;

Минераловодский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» 357207, Ставропольский край, г. Минеральные Воды, ул. Горская, д.76.

3.3. Режим работы према обращений при доставки курьером или самообращения, понедельник- пятница с 8.00час. до 14.30час.

3.4. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте ГБУЗ СК «ПММФЦ» <https://pmmfc-kmv.ru/>.

3.5. На электронную почту ГБУЗ СК «ПММФЦ»:
ГБУЗ СК «ПММФЦ» г. Пятигорск - info@pmmfc-kmv.ru
Георгиевский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» - info.geo@pmmfc-kmv.ru
Ессентукский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» - info.ess@pmmfc-kmv.ru
Кисловодский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» - info.kis@pmmfc-kmv.ru
Минераловодский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» - info.mv@pmmfc-kmv.ru

3.6. График личного приема граждан размещается на информационных стенах ГБУЗ СК «ПММФЦ», а также на официальном сайте <https://pmmfc-kmv.ru/>.

3.7. Телефоны для справок по обращениям граждан, личному приему граждан:

ГБУЗ СК «ПММФЦ» г. Пятигорск–приемная главного врача
+7(8793) 98-48-05;

Георгиевский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» – приемная зав.филиалом +7(87951) 6-24-37;
Ессентукский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» - приемная зав.филиалом +7(87934) 6-60-88;
Кисловодский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» – приемная зав.филиалом +7(87937) 6-11-48;
Минераловодский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» - приемная зав.филиалом +7(87922) 6-59-76.

4. Право граждан на обращение

4.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

4.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на 4. обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

4.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. Виды обращений

5.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

5.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

5.3. 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

5.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

5.5. Не обращение - благодарственное письмо, пожелания, приглашения, соболезнования, материалы на ознакомление, и тд.

Благодарственное письмо — это сообщение, в котором выражают признательность учреждению, коллективу или отдельному человеку за проделанную работу, успешное сотрудничество или помочь.

5.6. Открытое письмо – текст или информация опубликованная в средствах массовой информации или размещена в сети Интернет и адресованная госоргану, органу местного самоуправления, муниципальному или государственному учреждению и их должностным лицам, призывом разобраться, решить или предпринять какие - то действия в определенной сфере нерешаемому вопросу.

5.7. Электронное сообщение – это документ, переданный "электронной почтой" по системе связи между ЭВМ, получаемый в виде видеограммы на экране монитора (телефакс) или в виде бумажной копии, отпечатанной на принтере (машинограмма).

6. Права граждан и обязанности должностных лиц ГБУЗ СК «ПММФЦ» при рассмотрении обращений

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации, 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, 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.

6.2. Должностные лица ГБУЗ СК «ПММФЦ» обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости, с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (в том числе ВК);
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов;

- 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.

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГБУЗ СК «ПММФЦ» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ГБУЗ СК «ПММФЦ» 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.

7. Прием и регистрация обращения

7.1. Поступающие в ГБУЗ СК «ПММФЦ» письменные обращения принимаются заведующей канцелярией и подлежат первичному рассмотрению и регистрации.

Поступающие в филиалы ГБУЗ СК «ПММФЦ» письменные обращения принимаются секретарями или ответственными лицами и подлежат первичному рассмотрению и регистрации.

7.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ГБУЗ СК «ПММФЦ» или филиала, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

- оформленная в т с законодательством Российской Федерации доверенность;

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

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

7.4. 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.

7.5. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением сотрудниками принимающий почту

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям;
- д) поступившие с письмом копии документов (паспорт, военный билет, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.

В случае отсутствия самого текста письма сотрудником, принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

7.6. По выявленным нарушениям и недостаткам сотрудниками ответственными за прием и регистрацию обращений составляются акты на письма:

- а) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- б) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов. Акт составляется в 2 экземплярах. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается на рассмотрение.

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

7.8. Регистрация обращений граждан, поступивших в ГБУЗ СК «ПММФЦ» и/или филиал производится работниками ответственными за регистрацию обращений граждан, в журнале в срок до трех дней с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется работниками

ответственными за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал.

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

7.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения ответственному лицу.

7.11. Письменное обращение, содержащие вопросы, решения которых не входит в компетенцию ГБУЗ СК «ПММФЦ» или должностного лица, направляются в течение 5 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направляющего обращения о переадресации обращения.

7.12. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 5 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.13. ГБУЗ СК «ПММФЦ», филиал или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7.14. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников ГБУЗ СК «ПММФЦ», филиала, 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.

7.15. Все обращения, поступившие в ГБУЗ СК «ПММФЦ», филиал, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ГБУЗ СК «ПММФЦ», филиала, 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.

8. Срок рассмотрения обращения

8.1. Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления – до трех дней.

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

8.3. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) ГБУЗ СК «ПММФЦ» не более чем на тридцать дней. При этом автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

8.4. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ГБУЗ СК «ПММФЦ», филиала, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина.

Если сотрудник, 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.

9. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в ГБУЗ СК «ПММФЦ», с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

10. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

10.1. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения подписывается главным врачом и/или заведующим филиалом.

10.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, а также за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители и лицо, подписавшее ответ.

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

10.4. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо) ответственное за регистрацию обращений граждан.

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

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

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

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

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

10.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

10.11. 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.

10.12. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале ГБУЗ СК «ПММФЦ» филиала.

10.13. Ответ на обращение, поступившее в ГБУЗ СК «ПММФЦ» в форме электронного документа, направляется АСУ в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.14. Материалы исполненного обращения с визовой с ответом заявителю формируются в соответствии с номенклатурой дел.

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

11 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.

12. Личный прием граждан в ГБУЗ СК ПММФЦ»

Личный прием граждан осуществляется главным врачом ГБУЗ СК «ПММФЦ» и его заместителями (далее руководство ГБУЗ СК «ПММФЦ») в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным приказом главного врача.

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

График приема граждан руководством ГБУЗ СК «ПММФЦ» размещается на официальном ГБУЗ СК «ПММФЦ» и на информационных стендах.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные

документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

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 пре вышать 30 минут.

Устные обращения гражданина регистрируются.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами в журнале личного приема граждан, заполненной руководством ГБУЗ СК «ПММФЦ», который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ СК «ПММФЦ».

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале.

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.

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

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ГБУЗ СК «ПММФЦ», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

13. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

13.1. 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.

13.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное

должностное лицо осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в ГБУЗ СК «ПММФЦ», филиал.

13.3. Заместители главного врача 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.

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

13.4. Заместитель главного врача по организационно-методической работе, обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года подготавливает статистический соответствующую аналитическую записку.

14. 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.

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

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

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей главного врача 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,

составляющих охраняемую законом тайну, влекут в отношении виновных должностных лиц ГБУЗ СК «ПММФЦ» ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение №2
к приказу № 16
01.01.2013 г.

*Полное наименование юридического лица
Сокращенное наименование юридического лица
ОГРН
ИНН
Юридический адрес
Адрес местонахождения осуществления лиценз*

ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Начат _____ 20 *г.*
Окончен _____ 20 *г.*

Приложение №3
к приказу № 116
от 10.01.2023 г.

Главному врачу
ГБУЗ СК «ПММФЦ»
Романенко Л.В.

(Ф.И.О. полностью)
проживающего(ей) по адресу:

Тел.: _____
Адрес эл.почты _____

ТЕКСТ ОБРАЩЕНИЯ

При рассмотрении обращения согласен(а) на обработку персональных данных

(подпись, Ф.И.О. полностью)

в соответствии с требованиями ст.9 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152 ФЗ «О персональных данных». (на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку моих персональных данных, включающих фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, контактный(е) телефон(ы), итд. с правом осуществлять все действия (операции) с моими персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение).

Ответ прошу направить _____

(указать способ передачи: лично заявителю, отправить по почте, отправить на электронную почту)

«_____» 20 ____ г.

/ /
(подпись, Ф.И.О.)

Приложение №4.
к приказу № 116
от 10.01.2013г.

ГРАФИК
личного приема граждан
ГБУЗ СК «Пятигорский межрайонный медицинский
фтизиопульмонологический центр»

Должность	Ф.И.О. должностного лица	День недели и время	Место приема	Вид обращения
Главный врач	Романенко Людмила Викторовна	Вторник 13.30 — 14.3	Приемная главного врача, 2-й этаж г. Пятигорск, ул. Адмиральского 4	По общим вопросам
Заместитель главного врача по медицинской работе	Ясинецкая Наталья Владимировна	Понедельник Четверг 13.30.- 14.30	Амбулаторное отделение, 1 этаж, кабинет №9 г. Пятигорск, ул. Адмиральского 4	Поликлинической помощи взрослому и детскому населению. Медицинской помощи в стационаре
И.О.заместителя главного врача по организационно-методической работе	Малахов Андрей Андреевич	Понедельник Среда 13.30-14.30	Отделение ОБТОД 3 этаж г. Пятигорск, ул. Адмиральского 4	
Заведующий Георгиевским филиалом ГБУЗ СК «ПММФЦ»	Полещук Татьяна Николаевна	Понедельник - Пятница 14:00-15:00	Приемная зав.филиалом 1-й этаж г. Георгиевск, Ул. Филатова 1А	По общим вопросам
Заместитель заведующего Георгиевским филиалом ГБУЗ СК «ПММФЦ»	Пойменова Галина Владимировна	Понедельник — Пятница 11:00-17:00 Вторник 13:00-14:00	Приемная зав.филиалом 1-й этаж г. Георгиевск, Ул. Филатова 1А	По вопросам поликлинической помощи взрослому и детскому населению
Заведующий Ессентукским филиалом ГБУЗ СК «ПММФЦ»	Васильева Лариса Николаевна	Понедельник — Пятница 09:00-10:00	Приемная зав.филиалом 1-й этаж г. Ессентуки, ул. Анджиевского 47	По общим вопросам

Заведующий Кисловодским филиалом ГБУЗ СК «ПММФЦ»	Соболенко Людмила Федоровна	Понедельник — Пятница 8.00 - 14.00	Приемная зав.филиалом г. Кисловодск, ул. Куйбышева 6б	По общим вопросам
Заведующий Минераловодски м филиалом ГБУЗ СК «ПММФЦ»	Каракаушева Марина Саввишна	Понедельник — Пятница 13:00 — 14:30	Приемная зав.филиалом г. Минеральные воды, ул. Горская 76	По общим вопросам