



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

ПРИКАЗ

09 октября 2014 г.

г. Пятигорск

№ 126

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

В целях совершенствования работы с обращениями граждан ГБУЗ СК «Пятигорский межрайонный медицинский фтизиопульмонологический центр» (далее по тексту ГБУЗ СК «ПММФЦ»), 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 порядке 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 ответственным за рассмотрение обращений граждан включая поступившие по электронным каналам связи в ГБУЗ СК «ПММФЦ» заместителя главного врача по медицинской части Пойменову Г.В.

На период временного отсутствия ответственного лица (отпуск, лист временной нетрудоспособности, командировка и другое) ответственным за рассмотрение обращений граждан, включая поступившие по электронным каналам связи в ГБУЗ СК «ПММФЦ», и за своевременность предоставления подготовленного письменного ответа заявителю назначается лицо исполняющее обязанности отсутствующего, по приказу главного врача.

3. Назначить ответственными за рассмотрение обращений граждан в филиалах ГБУЗ СК «ПММФЦ» руководителей филиалов: Георгиевский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» Светличную Л.Н.; Ессентукский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ» Васильеву Л.Н.; Кисловодский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ»

Соболенко Л.Ф.; Минераловодский филиал ГБУЗ СК «ПММФЦ»
Карачаушеву 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.

4. Ответственным за рассмотрение обращений граждан включая поступившие по электронным каналам связи в ГБУЗ СК «ПММФЦ» обеспечить:

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

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

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

4.4. 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 о необходимых мероприятиях по устранению возможных системных причин, приводящих к обращениям (жалобам);

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

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

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

4.8. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан;

3.9. Контроль за сроками исполнения поручений конкретных исполнителей;

4.10. Контроль за качеством и полнотой ответов на обращения граждан.

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

5. Заведующей канцелярией обеспечить:

5.1. Ведение делопроизводства по обращениям граждан отдельно от других видов документооборота;

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

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

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

7. Начальнику отдела автоматизированной системы управления Пляскину И.А. :

7.1. 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, заместителям главного врача, начальникам филиалов, а также возможности обращения по средствам электронных каналов связи, Порядок приема и рассмотрения обращений граждан, в том числе направленных через официальный сайт ГБУЗ СК «ПММФЦ».

7.2. Обеспечить:

- Возможность получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте ГБУЗ СК «ПММФЦ».
- Возможность получения заявителями на сайте ГБУЗ СК «ПММФЦ» форм заявлений и иных документов необходимых для рассмотрения обращения.
- При направлении заявителями обращений в ГБУЗ СК «ПММФЦ» в форме электронного документа, подтверждать заявителю поступление обращения в ГБУЗ СК «ПММФЦ».
- направление обращения (жалобы) поступив форме электронного документа на сайт ГБУЗ СК «ПММФЦ» ответственным за рассмотрение обращений граждан: заместителю главного врача по медицинской части Пойменовой Г.В., в течении 1 дня с момента поступления на сайт.
- Размещение ответов на обращения, вопросы на сайте ГБУЗ СК «ПММФЦ».

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

9. Признать утратившим силу приказ ГБУЗ СК « ПММФЦ» №116 от 09.04.2023 г. О порядке рассмотрения обращений граждан ГБУЗ СК «Пятигорский межрайонный медицинский фтизиопульмонологический центр»

10. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Главный врач



Романенко Л.В.

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

1. Общие положения

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 Требование и порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. На официальном сайте ГБУЗ СК «ПММФЦ» <https://pmmfc-kmv.ru/> и на информационных стендах ГБУЗ СК «ПММФЦ» и филиалах, информационных стендах 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, осуществившего 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 обращении 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 лицензирующего 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, публикуется 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» 356601, 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. 76А.

3.3. Режим работы приема обращений при доставке курьером или самообращение, 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

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

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 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 помощь.

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 разобратся, 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 (телетекст) 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, 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 почтовой услугой или курьерской услугой, принимаются заведующей канцелярией в ГБУЗ СК «ПММФЦ» г. Пятигорск.

В филиалах ГБУЗ СК «ПММФЦ» письменные обращения почтовой услугой или курьерской услугой, принимаются секретарем, делопроизводителем или ответственными лицами филиала.

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 главным врачом.

7.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения или структурного подразделения, 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.

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

7.4. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением:

- 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;
- кд) поступившие с письмом копии документов (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 сотрудником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту

Приложение №3
к приказу № 126 от 09.01.2024

Главному врачу ГБУЗ СК «ПММФЦ»
Романенко Л.В.
(или Начальнику филиала ГБУЗ СК «ПММФЦ» Ф.И.О.)

от _____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

_____ (адрес, по которому должен быть направлен
ответ, телефон)

Заявление

число.месяц год

подпись

Ф.И.О.

График приема граждан руководством
ГБУЗ СК «Пятигорский межрайонный медицинский
фтизиопульмонологический центр»

№п/п	ФИО	Должность	День приема	Время приема	По вопросам, место приема
1	Романенко Людмила Викторовна	Главный врач	Вторник	13.30 - 14.30	Приемная главного врача, 2-й этаж
2	Пойменова Галина Владимировна	Заместитель главного врача по медицинской части	Понедельник Четверг	13.30.- 14.30	Медицинской помощи в стационаре. Амбулаторное отделение, 1 этаж, кабинет №9

График личного приема граждан руководством структурных подразделений
ГБУЗ СК «Пятигорский межрайонный медицинский
фтизиопульмонологический центр»

№п/п	ФИО	Должность	День приема	Время приема	По вопросам, место приема
1	Ена Игорь Иванович	Заведующий отделением туберкулезным легочно-хирургическим	Пятница	13:00-14:00	4 этаж ОТЛХ, кабинет заведующего
2	Королева Галина Викторовна	Заведующая отделением для больных туберкулезом органов дыхания	Среда	11:00-12:00	3 этаж ОБТОД, кабинет заведующего
3	Черёмушникова Ольга Юрьевна	Заведующий амбулаторным отделением	Пятница	10:00-11:00	1 этаж АО, кабинет №10

	Юрьевна	отделением			
<p>График личного приема граждан руководством филиалов ГБУЗ СК «Пятигорский межрайонный медицинский фтизиопульмонологический центр»</p>					
№/п	ФИО	Должность	День приема	Время приема	По вопросам, место приема
1	Светличная Людмила Николаевна	Начальник Георгиевского филиала ГБУЗ СК «ПММФЦ»	Понедельник, Пятница	13:00- 14:00	По общим вопросам г. Георгиевск, ул. Филатова 1А, здание центра, приемная
2	Соболенко Людмила Федоровна	Начальник Кисловодского филиала ГБУЗ СК «ПММФЦ»	Понедельник - Пятница	08:00- 11:00	По общим вопросам г. Кисловодск, ул. Куйбышева 6Б, здание центра, приемная
3	Васильева Лариса Николаевна	Начальник Ессентукского филиала ГБУЗ СК «ПММФЦ»	Вторник, Пятница	09:00- 10:00	По общим вопросам г. Ессентуки, Ул. Анджиевского 47, здание центра, приемная
4	Карачаушева Марина Саввишна	Начальник Минераловодско го филиала ГБУЗ СК «ПММФЦ»	Понедельник - Пятница	13:00 - 14:30	По общим вопросам г. Минеральные Воды , ул. Горская 76А, здание центра, приемная