

«Утверждаю»  
Главный врач ГБУЗ СО «СГБ № 6»

«20» февраля 2017 г

А.В. Тезиков

**Порядок  
рассмотрения жалоб и обращений граждан.**

**Порядок обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленной законодательством Российской Федерации срок.**

**1. Основные понятия:**

- ***Предложение*** - обращение гражданина, направленное на улучшение порядка организации и деятельности медицинской организации или отдельных его подразделений служб, кабинетов;
- ***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 ЛПУ, либо критика деятельности ЛПУ и должностных лиц;
- ***Жалоба*** - обращение гражданина по поводу нарушенных решениями и действиями (или бездействием) представителями администрации медицинской организации (далее - МО) или отдельными его работниками его права на получение медицинской или иной, входящей в компетенцию МО, помощи, грубость в обращении с ним работников МО.

**1.1.** Заявители могут обращаться в Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Самарской области «Самарская городская больница №6» (далее - ГБУЗ СО «СГБ №6», медицинская организация) лично, а также направлять в учреждение как индивидуальные, так и коллективные обращения. От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - РФ) либо в силу наделения их заявителями в

порядке, установленном законодательством РФ, полномочиями выступать от их имени.

**1.2.** Результатом рассмотрения обращения является разрешение по существу всех поставленных в индивидуальных и коллективных, письменных и устных обращениях заявителей вопросов, принятие по ним решений, направление письменных ответов, либо с согласия заявителя устного ответа на обращение в ходе личного приема, либо перенаправление обращения в другую МО или государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресовании обращения.

## **2. Требования к порядку рассмотрения обращений.**

### **2.1. Порядок информирования о порядке рассмотрения обращений.**

**2.1.1.** Местонахождение ГБУЗ СО «СГБ №6»: Адрес: 443067, г. Самара, ул. Советской Армии, д. 56. Телефон (846) 207-97-60 Факс (846) 207-97-61.

Адрес электронной почты медицинской организации:  
[mmu5902@mail.ru](mailto:mmu5902@mail.ru)

Адрес официального сайта ГБУЗ СО «СГБ №6» в сети Интернет  
<http://www.gb6-samara.ru>.

**2.1.2.** Порядок получения информации заявителями по вопросам рассмотрения обращений. Информирование по вопросам рассмотрения обращений осуществляется должностными лицами. Должностные лица медицинской организации осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы медицинской организации;
- о справочных телефонах медицинской организации;
- об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам рассмотрения обращений, в том числе о ходе рассмотрения обращений;
- о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах с четвертого по восьмой настоящего подпункта информации.

### **Основные требования при информировании заявителей:**

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;

- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

**2.1.3.** Информирование заявителей об исполнении рассмотрения обращений осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным подпунктом 2.1.3 пункта 2.1 настоящего Порядка;

- письменного информирования заявителей (почтой, посредством факсимильной связи, либо по электронной почте, указанной в обращении);

- информационных материалов, которые размещаются в сети Интернет на официальном сайте медицинской организации ([http://www. gb6-samara.ru](http://www.gb6-samara.ru));

**2.1.4.** Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица медицинской организации, исполнившего ответ на обращение.

**2.1.5.** В делопроизводстве размещаются следующие информационные материалы по вопросу рассмотрения обращений граждан:

- сведения об ответственных лицах по работе с обращениями граждан;
- образцы заполнения документов;

- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты медицинской организации и всех контролирующих его органов;

- графики личного приема заявителей должностными лицами;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции;

- Порядок приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленной законодательством Российской Федерации срок.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

## **2.2. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений.**

**2.2.1.** Заявители к обращениям могут прикладывать копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в обращениях заявителей.

Письменные обращения заявителей могут содержать жалобы на действия (бездействие) должностных лиц медицинской организации.

**2.2.2.** Общие требования к оформлению документов, представляемых для рассмотрения: Письменное обращение заявителя, составляемое в произвольной форме рукописным или машинописным способом, в обязательном порядке должно содержать:

- наименование медицинской организации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица медицинской организации;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- почтовый адрес заявителя, контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии) на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;

- дату написания.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию по информационным системам общего пользования в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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

Документы и материалы, прилагаемые к обращению в виде электронных документов, должны быть отсканированы в общедоступном графическом формате (word, pdf, gif, tiff, rtf).

### **2.2.3. Порядок обращения в учреждение при подаче документов.**

Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем, его законным представителем, поступить по почте, посредством факсимильной связи, по электронной почте, на личном приеме.

Прием заявителей для подачи обращений осуществляется в соответствии с графиком работы медицинской организации.

## **2.3. Сроки рассмотрения обращений (жалоб).**

**2.3.1.** Исполнение рассмотрения обращений (жалоб) граждан осуществляется учреждением в течение 30 дней со дня регистрации обращения (ч. 1 ст. 12 ФЗ-59 от 02.05.2006 г.).

**2.3.2.** Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы).

Заявитель вправе получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

- в обращении обжалуется судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении заявителя 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;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения «врачебной тайны» либо конфиденциальной информации;
- в ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе повторно направить обращение в учреждение.

### **3. Прием и первичная обработка поступивших обращений.**

**3.1.** Основанием для начала действия по приему и первичной обработке поступивших обращений граждан является поступление в медицинскую организацию письменного либо устного обращения.

**3.2.** Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, посредством факсимильной связи, по электронной почте (mmu5902@mail.ru), на личном приеме.

**3.3.** Прием обращений, доставленных непосредственно заявителем или его представителем, поступивших по почте, посредством факсимильной связи, осуществляется делопроизводителем медицинской организации.

#### **3.4. Делопроизводитель медицинской организации:**

- проверяет правильность адреса корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту обращения прилагает конверт;

- в случае отсутствия текста обращения составляет справку с текстом: "Письма в адрес (наименование медицинской организации) нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт на обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых заявителем в описях на ценные письма.

**3.5.** Письменные обращения в виде электронных документов, направленные по электронной почте медицинской организации [mmu5902@mail.ru](mailto:mmu5902@mail.ru), принимаются делопроизводителем, переносятся на бумажный носитель с проставлением на них даты поступления и регистрируются.

**3.6.** Письменные обращения, полученные на личном приеме главного врача или иными должностными лицами медицинской организации, передаются в течение одного рабочего дня делопроизводителем медицинской организации для регистрации.

**3.7.** Результатом выполнения действий по приему обращений является передача их должностному лицу, ответственному за регистрацию обращений. Срок административного действия - не более одного дня.

**3.8.** Регистрация поступивших обращений.

**3.9.** Все поступившие в учреждение обращения, независимо от способа их доставки, подлежат обязательной регистрации в приемной главного врача медицинской организации.

**3.10.** Регистрации подлежат все поступившие в учреждение обращения, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

В случае получения обращения в виде электронного документа, заявителю по адресу электронной почты, указанному им в обращении, направляется уведомление о том, что данное обращение зарегистрировано, с указанием даты регистрации, и будет рассмотрено в 30-дневный срок со дня его регистрации, за исключением случаев, установленных п. 2.3.2 Порядка.

**3.11.** Регистрация обращений заявителей осуществляется делопроизводителем медицинской организации путем внесения необходимых данных об обратившихся заявителях и содержании их обращений в журнал входящей корреспонденции.

**3.12.** Делопроизводитель медицинской организации:

- в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения проставляет регистрационный штамп медицинской организации с указанием присвоенного обращению регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- знакомится с содержанием обращения, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

В случае, предусмотренном пункта 2.3.2. Порядка, должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, подшивает данное обращение в дело. На рассмотрение данное обращение не передается и ответ заявителю не дается.

В случае, предусмотренном пунктом 2.3.2. Порядка, обращение не рассматривается, ответ на обращение не дается. При этом если фамилия и почтовый адрес заявителя поддается прочтению, должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, в течение семи дней со дня регистрации обращения в медицинскую организацию сообщает заявителю об этом.

**3.13.** Результатом выполнения административного действия по регистрации поступивших письменных и устных обращений является регистрация обращения, подготовка обращения заявителя к передаче на рассмотрение главному врачу или должностному лицу медицинской организации ответственному за работу с обращениями граждан.

**3.14.** Срок административного действия по регистрации и аннотированию обращений не может превышать одного дня.

**4. Рассмотрение письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа.**

**4.1.** Основанием для начала административной процедуры является регистрация письменного обращения и передача его главному врачу или



должностному лицу медицинской организации ответственному за работу с обращениями граждан.

**4.2.** Главный врач или должностное лицо медицинской организации, ответственное за работу с обращениями граждан, рассматривает обращение и направляет его на исполнение и подготовку ответа заявителю в соответствующие структурные подразделения медицинской организации.

**4.3.** В случаях, когда обращение заявителя направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям медицинской организации, ответственным исполнителем является должностное лицо структурного подразделения медицинской организации, указанного в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель). Ему направляется 1 копия обращения и предоставляется право созыва соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа заявителю. Должностное лицо, ответственное за исполнение, изучает обращение заявителя, при необходимости делает с него копии и передает соисполнителям по обращению (далее - Соисполнители). Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют должностному лицу, ответственному за исполнение, письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

Подготовка проекта ответа медицинской организации осуществляется должностным лицом, ответственным за исполнение. Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу. Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ медицинской организации. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции должностные лица медицинской организации.

**4.4.** Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: "Вручить немедленно" или "Срочно", рассматриваются незамедлительно.

**4.5.** В случае ошибочного направления обращения в медицинскую организацию работник, ответственный за делопроизводство в учреждении, в срок до 3-х дней от даты его регистрации в учреждении передает обращение по принадлежности.

**4.6.** При рассмотрении обращения, отнесенного к *предложениям*, должностное лицо медицинской организации определяет, какие конкретные

предложения содержатся в обращении. В отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия.

При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы медицинской организации;
- материальные и денежные затраты на реализацию предложения;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств главным врачом медицинской организации принимается решение о принятии или непринятии предложения.

Принятые предложения учитываются в ходе проводимых в установленном порядке работ по совершенствованию регулирования вопросов, затронутых предложением.

О результатах рассмотрения предложения сообщается заявителю. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

**4.7.** При рассмотрении обращения, отнесенного *к заявлениям*, должностное лицо медицинской организации выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает, проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения действия, указанного в заявлении, принимаются меры для удовлетворения заявления: результаты проведенного анализа докладываются главному врачу медицинской организации, который дает соответствующие поручения по совершению испрашиваемого действия, в результате исполнения которого заявителю направляется соответствующий ответ.

В случае, если в заявлении содержится сообщение о недостатках в деятельности медицинской организации, проверяется обоснованность этой критики.

**4.8.** При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, ответственный исполнитель анализирует обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, то есть проверяет, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника(ов) медицинской организации положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа факты, приведенные в жалобе, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, подтверждаются, жалоба признается обоснованной.

В случае признания жалобы обоснованной результаты рассмотрения и предложения по устранению причин допущенных нарушений докладываются главному врачу медицинской организации.

Если жалоба признана обоснованной, то принимаются меры по восстановлению нарушенных прав обратившегося заявителя и ему сообщается о результатах.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

**4.9.** Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

Ответы на обращения заявителей подписываются главным врачом, либо его заместителем по медицинской части или по клинико-экспертной работе.

Исполнитель и главный врач (заместитель главного врача), подписавший ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание подписанного ответа без разрешения главного врача (заместителя главного врача) запрещается.

Подписанные письменные ответы на обращения регистрируются должностным лицом канцелярии медицинской организации и направляются заявителю.

Перед отправкой ответа заявителю по почте должностное лицо медицинской организации, ответственное за исполнение, 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.

Отправку ответов заявителям почтовой связью осуществляет должностное лицо делопроизводства медицинской организации.

**4.10.** Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел медицинской организации.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается канцелярией, в текущем архиве в течение трех лет.

По истечении сроков хранения в архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения, в соответствии с заключением экспертной комиссии медицинской организации, уничтожаются в установленном порядке.

**4.11.** Результатом выполнения административного действия является принятие решения по результатам рассмотрения письменного обращения и направление ответа заявителю.

**4.12.** Срок административного действия - не более тридцати дней со дня регистрации обращения.

**5. Предлагаемый образец оформления письменного обращения граждан.**

Главному врачу ГБУЗ СО «СГБ №6» Тезикову А.В.

от \_\_\_\_\_,  
(ФИО)

проживающего(ей) по адресу:

\_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

**ТЕКСТ ОБРАЩЕНИЯ**

Дата

Подпись