

БУ РК «Республиканская больница им. П. П. Жемчуева»

Приказ

от «13» 01 2025г.

№ 56

**«О порядке рассмотрения обращений граждан»**

В целях совершенствования работы с обращениями, предложениями, заявлениями, жалобами граждан в БУ РК «Республиканская больница им. П.П. Жемчуева», в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»,

Приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (Приложение №1).
2. Назначить ответственными лицами
  - 2.1. за организацию делопроизводства по рассмотрению обращений граждан заведующую канцелярией;
  - 2.2. за учет и регистрацию обращений
    - поступивших на сайт учреждения – врача-методиста ОМО (Худогулова В.Б.);
    - поступивших на «Горячую линию» - зав. СтОСМП.
3. Назначить ответственными лицами по работе с обращениями, заявлениями и жалобами граждан:
  - 3.1. по вопросам оказания медицинской помощи - заместителей главного врача по хирургии, по медицинской части, зам. главного врача по ВКК, БМД и КЭР;
  - 3.2. по вопросам экспертизы временной нетрудоспособности - зам. главного врача по ВКК, БМД и КЭР;
  - 3.3. по вопросам соблюдения санитарных норм и правил – зам. главного врача по медицинской части, главную медицинскую сестру, начальника эпидотдела/врача эпидемиолога;
  - 3.4. по кадровым вопросам и вопросам исполнения трудового законодательства – начальника отдела кадров;
  - 3.5. по вопросам оплаты труда – главного бухгалтера, зам. гл. бухгалтера;
  - 3.6. по экономическим вопросам – начальника ПЭО;
  - 3.7. по организационно - методическим вопросам, выдаче документов по запросам заявителей - зам. главного врача по ОМР;
  - 3.8. по вопросам соблюдения норм этики и деонтологии - комиссия по этике и деонтологии;
  - 3.9. по хозяйственным вопросам – начальника административно- хозяйственного отдела;
  - 3.10. по вопросам охраны труда – инженера по охране труда;
  - 3.11. по иным вопросам – по распоряжению главного врача.
4. Ответственным лицам
  - 4.1. обеспечить рассмотрение обращений в течение 30 дней со дня регистрации; по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки – 15 дней;

4.2. ежеквартально до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставлять информацию заместителю главного врача по ВКК, БМД и КЭР по рассмотренным обращениям граждан.

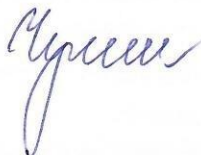
5. Зам. главного врача по ОМР (Манджиева Г.Г.) разместить информацию о личном приеме граждан главным врачом, заместителями главного врача на официальном сайте больницы (о месте приема, установленные дни и часы).

6. Документоведу заносить содержание устного обращения в карточку личного приема гражданина, производить запись – ответ на обращение, если не требуется дополнительной проверки – в карточку личного приема гражданина.

7. Начальнику отдела кадров ознакомить ответственных лиц с данным приказом под роспись.

8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



Чумпинова С.Ю.

## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. N59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.
- 1.2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.
- 1.3. Настоящее положение распространяется на все письменные, в том числе электронные и обращения в виде записей в журнале обращений, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан поступившие в медицинскую организацию.
- 1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

### 2. Порядок учета (регистрации) обращений граждан.

- 2.1. Письма граждан, обращения, полученные в электронном виде (на e-mail) или с сайта медицинской организации, регистрируются в день поступления в Журнале регистрации обращений граждан, который хранится в канцелярии.
- 2.2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан возлагается на заведующую канцелярией. Заведующая канцелярией:
- регистрирует поступившие обращения, жалобы граждан в «Журнале учета входящей корреспонденции» и в «Журнале регистрации обращений» (Приложение №2) и своевременно передает документацию исполнителю;
  - сообщает ответственному исполнителю за два дня до окончания срока, установленного для рассмотрения, об истечении срока для ответа на обращение;
  - сообщает главному врачу о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан;
  - ставит отметку в журнале о рассмотрении обращения и удовлетворенности гражданина;
  - своевременно направляет информацию об исполнении запроса заявителям;
  - ежеквартально представляет информацию по зарегистрированным обращениям зам. главного врача по ВКК, БМД и КЭР.
- 2.3. В случае отсутствия в письменном обращении Ф.И.О. гражданина, адреса ответ на обращение не дается.
- 2.4. Если в письменном обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы, то такое обращение остается без ответа на поставленные вопросы, а гражданину, написавшему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.
- 2.5. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. При выявлении нарушения прав и интересов граждан, недостатков в

деятельности учреждения в заключении указываются меры по устранению недостатков, вносятся предложения по принятию административных, финансовых и других мер воздействия.

2.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.7. Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.8. При невозможности дать ответ на обращение (жалобу) в установленные сроки продлевается срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив об этом заявителя.

2.9. Зам. главного врача по ВКК, БМД и КЭР ежеквартально и по итогам года готовит отчет о результатах рассмотрения обращений за анализируемый период.

### **3. Организация личного приема граждан**

3.1. Прием граждан проводится главным врачом, заместителями главного врача по профилям, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2. Информация о месте приема, об установленных для приема днях и часах размещены на официальном сайте учреждения и на информационных стендах, размещенных в медицинской организации.

3.3. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителями вопросов может привлекать к их рассмотрению профильных специалистов медицинской организации и вправе принять одно из следующих решений:

3.5. В случае если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема.

### **4. Контроль исполнения обращений граждан.**

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

4.2. Главный врач осуществляет контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящим положением порядка рассмотрения обращений граждан.

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

4.4. В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, указывается какие приняты меры в отношении виновных лиц по устранению недостатков и упущений.

4.6. Нарушение установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

4.7. Отчеты о работе по рассмотрению обращений граждан представляются главному врачу.