

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Городская клиническая поликлиника № 1» города Ставрополя

## ПРИКАЗ

«11» января 2016 г

№290д

В целях исполнении Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и упорядочения работы с обращениями граждан в поликлинике

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СК «Городская клиническая поликлиника № 1» города Ставрополя (Приложение №1)
2. Ознакомить с порядком рассмотрения обращения граждан заместителей главного врача, заведующих структурными подразделениями.
- 3 Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

*Бруснева*

В.В. Бруснева

## Приложение №1

### **Порядок работы с обращениями граждан в ГБУЗ СК «Городская клиническая поликлиника №1» города Ставрополя**

1. Настоящий порядок определяет работу с обращениями граждан и их прием по личным вопросам в администрации ГБУЗ СК « Городская клиническая поликлиника №1» города Ставрополя, правила регистрации, учета, контроля за их исполнением, а также порядок отчетности о работе с обращениями граждан.

2. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на секретаря.

3. Администрация ГБУЗ СК « Городская клиническая поликлиника №1» города Ставрополя в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответа заявителям в установленный законодательством срок.

4. В этих целях администрация ГБУЗ СК « Городская клиническая поликлиника №1» города Ставрополя организует прием граждан главным врачом, заместителями главного врача в часы работы поликлиники, в рабочие дни.

Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к руководителю медицинской организации, его заместителю или заведующим отделениями лично или через своего законного представителя.

5. К заместителям главного врача может обратиться любой пациент по необходимости без предварительной записи.

6. Работа с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в ГБУЗ СК « Городская клиническая поликлиника №1» города Ставрополя осуществляется постоянно.

7. Обращения граждан могут поступать в медицинскую организацию в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

В целях реализации прав граждан на обращение в медицинскую организацию обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;

- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

8. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;

- о графике личного приема граждан руководителем медицинской организации;

- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

9. Организация исполнения решений по результатам приема граждан возлагается на заместителей главного врача, в компетенцию которых входят рассмотрение поставленных в обращениях вопросов. При возникновении в поликлинике любой спорной или конфликтной ситуации немедленно ставятся в известность главный врач, заместители главного врача, что позволяет решать многие вопросы быстро и на месте.

10. Все устные обращения граждан фиксируются в журнале устных обращений, где отражаются данные обратившегося, с указанием адреса и телефона, а также причина обращения.

11. Письменные обращение, жалобы, пожелания граждан регистрируются в журнале письменных обращений, все поступившие письменные жалобы подшиваются в папку жалоб, рассматриваются в установленные законом сроки.

12. Все поступившие в учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

13. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), руководитель медицинской организации может принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

14. В случае если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено медицинской организацией ранее и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, руководитель медицинской организации вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

15. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной

власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма медицинской организации и подписываются руководителем.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

16. В случае если обращение поступило в медицинскую организацию в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае если обращение поступило в медицинскую организацию по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

17. По результатам рассмотрения жалоб в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств к виновным работникам принимаются меры в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

18. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года предоставляются руководителю медицинской организации.

19. Устные обращения рассматриваются руководителем медицинской организации, заместителями руководителя, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.