



ГБУ «СЕРНОВОДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

ЧР, Серноводский район, с. Серноводск, ул. Зурабова, 47 (тел./факс: 8-87154-22322)

## ПРИКАЗ

№ 98

« 14 » 02 2023г.

О порядке рассмотрения обращения граждан  
по вопросам качества оказания медицинской помощи

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Государственном бюджетном учреждении «Серноводская ЦРБ» (далее – ГБУ «Серноводская ЦРБ») и реализации положений ФЗ от 2 мая № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и Закона ЧР от 5 июля 2006г. №12 «О порядке рассмотрения обращений граждан в ЧР», приказа Министерства здравоохранения Чеченской Республики № 219а от 07 октября 2014 года «Об утверждении Порядка ведения книги жалоб и предложений в медицинских организациях Чеченской Республики»,

## ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи в ГБУ «Серноводская ЦРБ» (далее-Положение) (Приложение № 1).
2. Назначить ответственным лицом секретаря руководителя Абдулаеву А.И. за ведение Журнала регистрации обращений граждан по форме, установленной Приложением 2, а также за прием электронных сообщений, поступающих в ГБУ «Серноводская ЦРБ».
3. Утвердить регистрационно-контрольные карточки (Приложение № 3).
4. Утвердить график приема граждан главного врача в ГБУ «Серноводская ЦРБ» и его заместителей (Приложение № 4).
5. Ответственному лицу за ведение сайта Жулягиновой Л.С. разместить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи в ГБУ «Серноводская ЦРБ» на сайте ГБУ «crb\_sunzha@mail.ru».

6. Заместителю главного врача по медицинской части А.З.Абдулсаламову организовать работу с обращениями граждан в соответствии с Положением.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части А.З.Абдулсаламова.

Главный врач



И.А.Ахматханов

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «Серноводская ЦРБ»**

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении «Серноводская ЦРБ» (ГБУ «Серноводская ЦРБ») (далее по тексту Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ГБУ «Серноводская ЦРБ».

1.2. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- сторонние организации;
- средства массовой информации.

1.3. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов гражданина (заявителя) по предмету организации и оказания медицинской помощи.

### **II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ.**

2.1. Сведения о месте нахождения ГБУ «Серноводская ЦРБ», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: [crb\\_sunzha@mail.ru](mailto:crb_sunzha@mail.ru)

2.2. Почтовый адрес ГБУ «Серноводская ЦРБ»: 366701, Чеченская Республика, Серноводский район, с. Серноводск, ул. Зурабова, 47.

2.3. Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: +7 (8715) 42-23-22 .

2.4. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: [crb\\_sunzha@mail.ru](mailto:crb_sunzha@mail.ru).

2.5. Номер факса для приема обращений граждан: +7 (8715) 42-23-22.

2.6. На официальном сайте ГБУ «Серноводская ЦРБ», на информационных стендах ГБУ «Серноводская ЦРБ» размещена следующая информация:

Личный прием граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи в ГБУ «Серноводская ЦРБ» осуществляется главным врачом И.А.Ахматхановым еженедельно по вторнику и пятнице с 10.00 до 12:30.

Ежедневный личный прием граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи в ГБУ «Серноводская ЦРБ» заместителями главного врача осуществляется в следующем режиме:

- рабочие дни (кроме субботы, воскресенья) с 10:00 до 11:00.

А.З.Абдулсаламов - заместитель главного врача по медицинской части. Контактный телефон: 8(929) 951-03-03;

М.А.Муртазова – заместитель главного врача по КЭР.

Контактный телефон: 8(928) 477-13-99;

З.М.Надырова – заведующая поликлиническим отделением

Контактный телефон: 8(938) 889-23-73.

### **III. ПРИЕМ, УЧЕТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ.**

3.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Письменные обращения регистрируются в течение одного дня с момента поступления (устные обращения - в момент поступления) в Журнале учета обращений граждан.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается, о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в Журнале учета обращений граждан в соответствии с настоящим Положением. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в Журнале учета обращений граждан.

3.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

3.3. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения.

3.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане вправе обратиться:

- по телефону;
- в письменном виде почтой в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию.

#### IV. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью главного врача или по его письменному поручению - других должностных лиц. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб (Приложение 2). На них заполняются регистрационно-контрольные карточки (Приложение 3). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляет секретарь руководителя, который обеспечивает учет и прохождение документов в установленные сроки, информирует руководство о состоянии их исполнения. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются на регистрационно-контрольных карточках. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: Ан-9, А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".

4.2. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению ГБУ «Серноводская ЦРБ»;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

4.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических.

4.5. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении

4.6. В случае если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям что и в обращении находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

4.7. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

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

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, главный врач принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.9. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

Сокращение слов не допускается, должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

4.10. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

4.11. **Ответы по обращениям подписывает главный врач.**

В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступившие через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица или в отдельных случаях - каждому из подписавших обращение).

4.12. Отправление ответов без регистрации не допускается.

## V. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА.

5.1. Прием граждан проводится руководителем учреждения 1 раз в неделю и его заместителями по утвержденному графику (Приложение №4).

информационные стенды.

Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

5.3. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может проводиться предварительная запись на прием.

5.4. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

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

5.7. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

## VI. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И КОНТРОЛЬ ЗА СРОКАМИ ИХ ИСПОЛНЕНИЯ.

6.1. Письменное обращение, поступившее в ГБУ «Серноводская ЦРБ», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

6.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен главным врачом, но не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

6.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращений.

В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «в дело», указывает результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано и т.д.),

подписью.

Ответы на обращения-запросы, полученные через вышестоящие организации или иные органы, направляются к указанному в поручении сроку или в течение 10 дней.

6.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению учреждения, пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

6.5. Оперативный контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется секретарем руководителя, на которого возложено ведение делопроизводства, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

## VII. АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Обращения граждан систематически анализируются заместителем главного врача по медицинской части по следующим направлениям:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество обоснованных жалоб, какие меры приняты по устранению нарушений;
- выявление причин повторных письменных и устных обращений граждан;
- административно-территориальная принадлежность авторов обращений;
- поступление обращений через федеральные и местные органы государственной власти;
- полнота и своевременность рассмотрения обращений граждан.

Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются на рассмотрение главному врачу ГБУ «Серноводская ЦРБ».

7.2. На основе изучения поступивших обращений ежеквартально, до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом секретарь руководителя представляет информацию по работе с обращениями граждан, поступающими в ГБУ «Серноводская ЦРБ», руководителю учреждения.

7.3. Состояние работы с обращениями граждан в учреждении проверяется при целевых проверках. Результаты проверок отражаются в актах или справках.

## VIII. ХРАНЕНИЕ ДЕЛ.

8.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство (секретарю главного врача), для централизованного формирования дел.



б, их полнота (комплектность). Незаполненные обращения и неправильно оформленные документы в дело не подшиваются.

8.3. Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Срок хранения обращений граждан и материалов по ним составляет 5 лет.

Приложение № 2  
к приказу № 98 от 14.03.2023г.  
Утверждено:  
Главный врач: И.А.Ахмеджанов

Дата доставки, поступила, услуги	Номер регистрационного акта	Ф.И.Обратного	Дата решения	Источники	Отделение МЗ, СП, РК, назрания, филиала, подразделения	Профиль	Форма обращения	Суть обращения												Результат проверки и обоснование	Принятые меры			
								Оказаны	Лекарства	Оказаны	Диагностика	Терапевтическое	Хирургическое	Другие	Дают	Трансфер	Экстренно	Прочие	обобщение		Удовлетворительно	Частично	Без	
							Вопрос	Качество оказания медицинской помощи	Организация	Деятельности	Платности	Лекарства	Оказаны	Самообслуживание	Питание	Дают	Трансфер	Экстренно	Прочие	обобщение	Удовлетворительно <td>Частично</td> <td>Без</td>	Частично	Без	

Приложение № 3  
к приказу № 98 от 14.02.2023г.  
Утверждаю:  
Главный врач: И.А. Ахметханов

### Карточка приема граждан

Ф.И.О посетителя: \_\_\_\_\_

дата приема посетителя: \_\_\_\_\_

Адрес регистрации: \_\_\_\_\_

Серия и № паспорта \_\_\_\_\_

Краткое содержание вопроса \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. должность лица, принявшего посетителя: \_\_\_\_\_

Резолюция принявшего посетителя: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Отметка о результате приема: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Приложение № 4  
к приказу № 98 от 14.02.2023г.  
Утверждаю:  
Главный врач: И.А. Ахматханов

**ГРАФИК  
ПРИЕМА ГРАЖДАН  
ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ РУКОВОДИТЕЛЯ И ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ**

Ф.И.О.	Должность	Место приема	День и часы приема
Ахматханов Ислам Абдулвахитович	Главный врач	Администрация	Вторник Пятница с 10:00 до 12:30
Абдулсаламов Айнды Зайнадович	Заместитель главного врача по медицинской части	Администрация	Ежедневно (кроме выходных) с 10:00 до 11:00
Муртазова Малика Ахмиевна	Заместитель главного врача по КЭР	Администрация	Ежедневно (кроме выходных) с 10:00 до 11:00
Надырова Зарема Мугматовна	Заведующая поликлиническим отделением	Администрация	Ежедневно (кроме выходных) с 10:00 до 11:00