

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы

«Клинико-диагностический центр №4

Департамента здравоохранения города Москвы»

(ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ»)

ПРИКАЗ

«29» _____ 2024 г.

№ 61

*«О порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» в 2024 году»*

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» и реализации положений Федерального закона от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» (Приложение № 1);

1.2. Журнал учета предложений, заявлений и жалоб (Приложение № 2);

1.3. Журнал учета приема посетителей (Приложение № 3);

1.4. План мероприятий по совершенствованию организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» (Приложение № 4);

1.5. График приема населения (Приложение № 5).

2. Назначить ответственным лицом за контроль и организацию работы с обращениями граждан заместителя главного врача по КЭР Кузьмину Н.Е.

3. Назначить ответственным лицом за подготовку ответов заявителям, за соблюдение сроков представления ответов заявителям, внесение сведений в программное обеспечение по обращениям граждан делопроизводителя Явтушенко Г.В.

4. Заместителю главного врача по КЭР Кузьминой Н.Е., заведующему филиалом №1 Чарквиани Г.Г., заведующему филиалом №2 Медведевой Е.Б., заведующему филиалом №3 Белкину С.А., заведующему филиалом №4 Клишиной М.Ю., заведующему филиалом №5 Никулину А.В. организовать:

4.1. работу с обращениями граждан в соответствии с инструкцией;

4.2. постоянную доступность в регистратурах «Книги отзывов и предложений»;

4.3. наличия в МО «Почтовых ящиков» для письменных обращений и предложений», а также постоянное наличие бумаги и письменных ручек;

4.4. размещение на стендах МО информации о порядке приема обращений граждан (почтовый адрес, телефоны, электронная почта), графике приема населения должностными лицами (ФИО, должность, кабинет, телефон), номера телефонов «горячих линий», адресов электронных почт;

- 4.5. проведение 1 раз в месяц анализа обращений граждан с предоставлением аналитической справки главному врачу и докладом на производственных совещаниях.
5. Назначить ответственными лицами за организацию выемки и регистрации обращений, поступивших в «Почтовые ящики» для письменных обращений и предложений», а также постоянное наличие бумаги и письменных ручек старших администраторов подразделений, в случае отсутствия – лиц, исполняющих их обязанности.
6. Назначить ответственными лицами за организацию делопроизводства по обращениям граждан делопроизводителей подразделений, в случае отсутствия – лиц, исполняющих их обязанности.
7. Заместителю главного врача по КЭР Кузьминой Н.Е., обеспечить:
- 7.1. организацию контроля за исполнением инструкции;
- 7.2. работу единой «горячей линии» ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» по телефону +7 (495) 413-17-64;
- 7.3. анализ работы с обращениями граждан в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» с составлением соответствующих ежемесячных и ежеквартальных отчетов;
- 7.4. контроль качества подготовки ответов, соблюдения сроков предоставления ответов заявителям.
8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по КЭР Кузьмину Н.Е.

Главный врач



Кечина О.В.

Приложение № 1
к приказу от 09.01.14 № 61
Утверждаю

Главный врач
О.В. Кечина



ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ»

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 2 мая 2006 г. М 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, организации приема граждан.

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Основные термины, используемые настоящей Инструкцией:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, органы местного самоуправления или должностному лицу, письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, органы местного самоуправления и непосредственно в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ»;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ», — развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- 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 ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ», либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ».

1.5. Администрация ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» обязана в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими нормативно - правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.6. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью главного врача ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ», который несет личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

1.7. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему могут осуществлять организационно-методический отдел, секретарь руководителя и иные подразделения в зависимости от организационной структуры и штатного расписания ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ».

1.8. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан руководители ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» в пределах своей компетенции решают вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в структурные подразделения в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.9. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать, помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы, также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

1.10. Ответственный за работу с обращениями и руководители структурных подразделений при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений; систематически анализировать обращения граждан; проверять работу по рассмотрению обращений граждан в подведомственных подразделениях, принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.11. Конституцией Российской Федерации предусмотрено право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, в том числе в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» к должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имен двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени,

отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.12. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа управления ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, органы местного самоуправления, ДЗМ и ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.14. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

II. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» ведется также в системе медицинского электронного документооборота МЭДО в виде отдельной подсистемы.

2.2. Все поступившие в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» обращения граждан, в том числе и анонимные, и полученные в ходе приема граждан, кроме поступивших по системе МЭДО, регистрируются в день их поступления в Журнале учета предложений, заявлений и жалоб, который должен быть пронумерован, прошит и скреплен подписью руководителя и печатью ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ». Оригинал обращения, копия обращения из «Книги отзывов и предложений», документы, прилагаемые заявителем к обращению, а также документы, образующиеся в ходе разбора обращения и в ответ на обращение, подшиваются в папку «Учёт письменных обращений».

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

2.3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется специально назначенными сотрудниками ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ», которые обеспечивают учет и прохождение документов в установленные сроки, информируют руководство о состоянии их исполнения.

2.4. Правила работы в МЭДО изложены в отдельных методических материалах.

2.5. Все обращения граждан вне зависимости от путей поступления, кроме поступивших по системе МЭДО, должны регистрироваться в Журнале учета предложений, заявлений и жалоб.

2.6. Все обращения граждан поступают

- в устном виде:

- при обращении к должностному лицу ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ»;
- на личном приеме руководителя ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ»;
- по «горячей» линии;

- в письменном виде:

- путем записи в «Книге отзывов и предложений»;

- получения писем посредством почты России;
- из ящика для обращений ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ»
- посредством сети Интернет.

2.7. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.).

2.8. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.9. На письмах пишется от руки или проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления документа. Отметка располагается, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа, в нем указывается предварительный срок исполнения.

2.10. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, пишется или проставляется штамп «Получено без приложения» или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.11. Письменное обращение должно содержать либо наименование органа или МО, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

2.12. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. О содержании таких писем докладывается руководству ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ», если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

2.13. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ», то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости употребления оскорбляющих выражений.

2.14. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ», о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению.

2.15. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже адресовались в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ». О данном решении структурное подразделение-исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

2.16. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс и в соответствующей графе журнала указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы и делается отметка «Повторно».

2.17. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;
- если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» рассматриваются один раз.

По коллективным письмам в журнале делается отметка «Коллективное». Письма граждан, адресованные руководителю ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» передаются секретарем по указанию руководителя на исполнение в структурные подразделения.

В таком же порядке решается вопрос о коллективных письмах, а также письмах граждан, если их поступает значительное количество по одному и тому же вопросу.

2.18. Полученные ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» письма передаются согласно указаниям руководства исполнителям, при этом в Журнале регистрации обращений граждан делается отметка с обозначением ответственного лица за контролем исполнения,

При поступлении повторного письма работник, ведущий делопроизводство, обязан передать его на рассмотрение руководству ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» вместе с предыдущими обращениями.

2.19. Заявления с пометкой «Лично» или «Только лично» рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

2.20. Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

2.21. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

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

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные структурные подразделения;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ»;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.23. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции МО содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в трехдневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители. Руководители, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не позднее чем в трехдневный срок направляют их по принадлежности, извещая об этом заявителей.

2.24. На письменных заявлениях граждан запрещается делать резолюции и

надписи.

2.25. Данные о пересылке (передаче) заявлений, содержании поручений по ним, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и информировании заявителей о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения заявлений отражаются в журналах.

2.26. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с требованиями ведения делопроизводства в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ».

2.27. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с подписью руководителя подразделения, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем сотруднику ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ», ведущему делопроизводство по обращениям граждан.

2.28. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.29. Документы и переписка по обращениям граждан, хранятся в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» отдельно от других документов.

2.30. Главный врач ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ», его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В Журнале учета предложений, заявлений и жалоб делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.31. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ», злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ».

2.32. Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с перечнями документальных материалов и сроков их хранения, действующими в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ».

2.33. Дела после завершения делопроизводства по ним по истечении

установленных сроков хранения в отделах, сдаются в архив ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ».

2.34. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

2.35. Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены руководством и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т.п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных автором вопросов.

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

2.36. На материалах, связанных с рассмотрением заявлений, после принятия решения и их исполнения должна быть надпись: «в дело» и личная подпись должного лица, принявшего это решение.

2.37. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

2.38. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

III. Сроки рассмотрения обращения граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ».

3.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

3.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль исполнения поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

3.4. Порядок и сроки рассмотрения запросов и обращений депутатов законодательных органов власти различных уровней регламентируются Законом Российской Федерации «О статусе депутата Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации» и соответствующими Законами субъектов Российской Федерации. При получении запроса депутата законодательного органа, главный врач ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его

получения или в иной, согласованный с инициатором запроса, срок. При этом инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов. Ответ на запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.5 Выступления и опубликованные в средствах массовой информации материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией.

3.6. При поступлении обращения, требующего комиссионного рассмотрения, руководитель ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» издает распоряжение о проведении служебного расследования, которым утверждается состав комиссии, и устанавливаются сроки проведения расследования в соответствии с ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом сроков по рассмотрению обращения, установленными вышестоящими организациями, в которое поступило данное обращение.

3.7. Председатель комиссии по разбору обращения, на основании распоряжения о проведении служебного расследования, обязан затребовать объяснения от сотрудников, отвечающих за данный раздел работы, а также с сотрудников, указанных в обращении заявителем и необходимые для проведения расследования служебные документы.

3.8. На заседании комиссии по разбору обращения рассматриваются все объяснительные записки от заинтересованных лиц и предоставленные служебные документы. Допускается при необходимости, а также по желанию заявителя, его участие в работе комиссии по разбору обращения.

3.9. По результатам служебного расследования оформляется справка, в которой по поставленным в обращении вопросам дается характеристика действиям сотрудников по медицинскому обеспечению заявителя, по ведению медицинской документации, преемственности между подразделениями ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» и т.д., а также по соблюдению медицинской этики и деонтологии. Требования к оформлению справки:

- справка должна содержать полноценные ответы на все вопросы, поставленные в обращении;

- все выявленные комиссией недостатки должны быть отражены в констатирующей части документа;

- выводы по итогам заседания комиссии должны коррелировать с констатирующей частью справки.

Справка должна заканчиваться предложениями и мерами, принятыми в отношении должностных лиц ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» и конкретных сотрудников.

3.10. При выявлении нарушений должностных обязанностей издается приказ по ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ», которым определяется перечень организационных мероприятий по устранению выявленных нарушений. К лицам, допустившим нарушения, применяются дисциплинарные взыскания в строгом соответствии с Трудовым кодексом РФ.

3.11. По требованию заявителя, по результатам разбора обращения, он может быть приглашен на беседу, которую проводит руководитель ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» или лицо, его замещающее.

3.12. По результатам разбора обращения готовится письменный ответ заявителю или проект ответа в вышестоящие организации, который предоставляется в вышестоящую организацию.

3.13. Письменный ответ заявителю на обращение, поступившее непосредственно в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» на имя руководителя, готовится руководителем, либо лицом

его замещающим.

3.14. Подготовка письменного ответа заявителю на обращение, поступившее от заявителя либо из заинтересованных организаций и служб через ДЗМ, производится в ДЗМ. При этом по запросу сотрудника ДЗМ, из ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» направляются все затребованные документы (медицинская документация, распоряжение о проведении служебного расследования, справка служебного расследования и приказ по результатам расследования) в электронном виде за подписью руководителя ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ».

IV. Организация приема граждан

4.1. Прием граждан проводится главным врачом ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ», его заместителями или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующими распоряжениями главного врача ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ». Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.3. Для приема граждан отводятся специальные помещения - приемные, которые оборудуются необходимым имуществом и оснащаются средствами связи. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

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

4.5. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ».

4.6. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.7. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема гражданина. 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 Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.8. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной

форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

4.9. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по Журналу учета приема граждан на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

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

4.12. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с Законом «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»).

V. Особенности рассмотрения обращения граждан, страдающих психическими расстройствами

5.1. Диагноз психического заболевания не повод для отказа рассмотрения обращения гражданина. Лица, страдающие психическими расстройствами, обладают всеми правами и свободами граждан, предусмотренными Конституцией Российской Федерации и федеральными законами, в том числе правом обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления, ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ». Ограничение прав и свобод граждан, связанное с психическим расстройством, допустимо лишь в случаях, предусмотренных законами Российской Федерации. Обращения граждан, страдающих психическими расстройствами, рассматривается в общем порядке, предусмотренным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

VI. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан требующие исполнения, Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

6.2. Главный врач ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» осуществляют непосредственный контроль соблюдения установленного действующим законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

6.3. Главный врач ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» контролирует работу с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство.

6.4. В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан заместитель главного врача по КЭР Кузьмина Н.Е. не реже одного раза в квартал

проводит проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. На основании изучения и анализа имеющихся материалов разрабатывает и вносит предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устранению причин и условий, порождающих жалобы. О результатах проверки составляется акт. Особому контролю подлежат повторные обращения, а также другие обращения по указанию главного врача ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ».

6.5. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В этом случае на контрольной карточке и обращении проставляется штамп (позначка) «Особый контроль».

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

6.7. Должностные лица, на основании имеющейся у них переписки, контролируют ход и результаты разрешения обращений, направленных в подведомственные структурные подразделения.

6.8. Сведения о результатах рассмотрения обращений вносятся в Журнал учета предложений, заявлений и жалоб, который представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений главному врачу ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

6.9. Журнал учета предложений, заявлений и жалоб хранится 5 лет после окончания его ведения делопроизводством, затем уничтожается в установленном порядке.

6.10. В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращения граждан, взятых на контроль, должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ», в сообщении также указывается, какие приняты меры в отношении виновных лиц по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ».

6.11. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

6.12. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;
- отражать в журнале ход исполнения поручения.

6.13. Решение о снятии обращения с контроля принимают руководитель или другое должностное лицо ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ», ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля. Снятие обращения с контроля оформляется в Журнале подписью лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

6.14. Состояние работы с обращениями граждан и по организации приема граждан в ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» проверяется при их инспектировании, а также путем целевых проверок. В ходе проверок глубоко и всесторонне изучается организация работы с обращениями граждан и по приему граждан, вскрываются недостатки и оказывается практическая помощь в их устранении. Результаты проверок отражаются в актах или справках. Недопустимы выводы о состоянии этой работы только по статистическим показателям.

6.15. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

6.16. Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также работы, проводимой ГБУЗ «КДЦ № 4 ДЗМ» по рассмотрению обращений и организации приема граждан, ежемесячно представляются в виде аналитических справок и отчетов «О работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан».

Приложение № 3

к приказу от _____ № _____

Утверждаю: _____

Главный врач

О.В. Кечина

Инв. № _____

(Срок хранения) _____

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ

Порядковый учетный номер	Дата. поступления	Ф.И.О. заявителя (отношение к военной службе, номера предыдущих обращений)	Адрес местожительства заявителя	Количество листов		Откуда поступило, номер и дата
				основного документа	приложения	
1	2	3	4	5	6	7

Порядковый учетный номер	Вид обращения и его краткое содержание	Кому передано, куда направлено, указание (резолюция), дата, срок исполнения	Подпись лица, получившего обращение, или номер и дата реестра, по которому отправлено обращение	Отметка об исполнении и ответе заявителю	Местонахождение обращения	
					Номер дела и тома	Номера листов
1	8	9	10	11	12	13

**План мероприятий
по совершенствованию организации работы с обращениями граждан
в ГБУЗ «КДЦ №4 ДЗМ» на 2023 г.**

Приложение № 4
к приказу от _____ № _____
Утверждено: _____
Инна Николаевна
Городской округ
Городской администрации
Город Москва
Масловская
Территориального управления
Городской администрации
№ 4
О.В. Кечина

№ п.п	Мероприятие	Срок выполнения	Ответственные	Выполнение
1	Провести совещание с ответственными по филиалам лицами по вопросу организации работы с обращениями граждан.	постоянно	Главный врач, заместители главного врача	
2	Обеспечить наличие в вестибюлах учреждений «почтовых ящиков» для письменных обращений граждан.	постоянно	Заместители гл. врача, заведующие филиалами, старший администратор	
3	Разместить книгу отзывов и предложений на стойке информации.	постоянно	Заместители гл. врача, заведующие филиалами, старший администратор	
4	Разместить сведения об электронном адресе учреждения на информационный стендах МО	постоянно	Заместители гл. врача, заведующие филиалами, старший администратор	
5	Обновить на стендах учреждения информацию о порядке приёма обращений граждан (почтовый адрес, телефоны, электронная почта) с указанием должностных лиц, уполномоченных принимать решения по проблемным вопросам (Ф.И.О., должность, кабинет, телефон).	постоянно	Заместители гл. врача, заведующие филиалами, старший администратор	
6	Организовать работу «горячей линии» с выделением единого телефона.	постоянно	Зам. гл. врача, заведующие филиалами	
7	Проводить опросы удовлетворенности пациентов по различным направлениям деятельности учреждения.	постоянно	Заместители гл. врача, заведующие филиалами,	

			старший администратор	
8	При поступлении любого по значимости обращения проводить проверку или служебное расследование.	По мере возникновения	Заместители гл. врача	
9	Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.	По мере возникновения	Заместители гл. врача	
10	По результатам разбора обращения приглашать заявителя на беседу в учреждение.	По мере возникновения	Заместители гл. врача	
11	Неукоснительно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и интересов гражданина.	По мере возникновения	Заместители гл. врача	
12	Организовать приём граждан главным врачом по предварительной записи	Два раза в неделю	Главный врач	
13	Организовать приём граждан заместителями главного врача, заведующими филиалами.	Два раза в неделю	Заместители гл. врача, заведующие филиалами	
14	Проводить анализ обращений граждан с составлением аналитической справки.	Ежемесячно, ежеквартально	Заместители гл. врача	
15	Заслушивать аналитические справки по обращениям граждан на производственных совещаниях.	Ежемесячно	Заместители гл. врача	



