

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**  
**“ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ИНФЕКЦИОННАЯ БОЛЬНИЦА”**

---

**П Р И К А З**

«26\_» \_\_ 09 \_\_\_\_\_ 2022 г.

№ \_445\_

г. Липецк

О порядке рассмотрения  
обращений граждан в ГУЗ «ЛОКИБ».

В целях реализации Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», совершенствования работы с обращениями граждан в ГУЗ «ЛОКИБ»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан ГУЗ «ЛОКИБ» и его должностными лицами (далее Порядок) - приложение № 1.
2. Утвердить форму журнала регистрации письменных обращений граждан в ГУЗ «ЛОКИБ» (далее Журнал) – приложение №2
3. Утвердить график личного приема граждан руководителем и его заместителями - приложение №3.
4. Утвердить форму журнала регистрации устных обращений граждан в ГУЗ «ЛОКИБ» - приложение №4.
5. Назначить секретаря главного врача ГУЗ «ЛОКИБ» ответственным за ведение Журнала, оформление Карточки, своевременность предоставления подготовленного письменного ответа заявителю.
6. Володиной Л.В., заведующему ОМО - врачу-инфекционисту обеспечить информирование населения с размещением графика приема граждан на информационных стендах КДП, стола справок и отделений стационара, на сайте ГУЗ «ЛОКИБ».
7. Утвердить и неукоснительно исполнять сроки обработки обращений (сообщений, инцидентов), не подпадающих под действие Федерального Закона от 02.05.2006г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»:

- для оперативного выявления и своевременного реагирования в системе «Медиология Инцидент» - до 24 –х часов;
- на интернет - портале «Развиваем Липецкую область вместе», в зависимости от источника:  
Личный кабинет, ЕДС, Мобильное приложение, ПОС – 3 рабочих дня,  
Whats App - 4 рабочих часа,  
- через ресурс ЕДС в ГУЗ «ЛОКИБ» непосредственно - до 24 –х часов.

8. Назначить ответственными лицами за организацию работы по рассмотрению обращений граждан:

- по вопросам оказания помощи в стационарных условиях – Зубкову И.В., заместителя главного врача по медицинской части ГУЗ «ЛОКИБ»;
- по вопросам оказания помощи в амбулаторных условиях - Красникову Ю.С , врача-инфекциониста
- по вопросам инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи; соблюдения санитарных правил и норм в ГУЗ «ЛОКИБ» - Андрееву Е.И., заместителя главного врача по эпидемиологическим вопросам;
- по вопросам экспертизы временной нетрудоспособности – Филатова Ю.Г., заместителя главного врача по клинико-экспертной работе.

10. Ответственным лицам:

10.1. Обеспечить оперативное рассмотрение обращений граждан, поступивших в ГУЗ «ЛОКИБ», в установленные законом сроки, в соответствии с Порядком.

10.2. Организовать рассмотрение всех поступивших письменных обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи в ГУЗ «ЛОКИБ» на заседании Врачебной комиссии – подкомиссии по разбору жалоб и обращений граждан (далее - ВК по РЖ и ОГ).

11. Заместителю главного врача по поликлинической работе:

11.1. Довести до сведения пациентов и персонала КДП информацию о порядке обращения граждан путем размещения на информационных стендах поликлиники;

11.2. Организовать в КДП (в регистратуре) наличие и ведение журнала регистрации устных обращений граждан (Приложение №5)

11.3. Ознакомить под роспись медицинский персонал КДП с настоящим приказом.

11.4. В случае поступления письменных обращений от граждан в регистратуру поликлиники, обеспечить их передачу секретарю ГУЗ «ЛОКИБ», для регистрации и рассмотрения в соответствии с Порядком.

12. Заведующим отделениями №1, 2, 3, 4, 5, 6, ОАР, приемного отделения, дневного стационара:

12.1. Довести до сведения пациентов и персонала информацию о порядке обращения граждан путем размещения на информационных стендах отделений;

12.2. Организовать в возглавляемых структурных подразделениях, на посту дежурной медицинской сестры наличие и ведение журнала регистрации устных обращений граждан (Приложение №5);

12.3. Ознакомить под роспись медицинский персонал структурного подразделения с настоящим приказом.

12.4. В случае поступления письменных обращений от граждан в структурное подразделение, обеспечить их передачу секретарю ГУЗ «ЛОКИБ», для регистрации и рассмотрения в соответствии с Порядком.

13. Отделу АСУ:

13.1. Разместить информацию о возможных способах обращения пациентов при наличии жалоб, предложений, отзывов по вопросам организации работы ГУЗ «ЛОКИБ» на официальном сайте ГУЗ «ЛОКИБ» и страницах в социальных сетях.

13.2. Обеспечить в рабочие дни ежедневный мониторинг сайта ГУЗ «ЛОКИБ» в разделе «вопрос-ответ», «отзывы» и своевременное размещение ответа на обращения, в соответствии с Порядком.

13.3. Оперативно реагировать в системе «Медиология Инцидент», на интернет-портале «Развиваем Липецкую область вместе», Личный кабинет, ЕДС, Мобильное приложение, ПОС, Whats App, ЕДС.

14. Главной медицинской сестре Власовой Е.Н. организовать прием обращений граждан в «Столе справок» на тел. 89042881842 с фиксацией входящей информации в отдельном журнале (дата, время, ФИО заявителя, контакты: адрес, тел., суть обращения, кому и когда передано на рассмотрение, результат), с оперативной последующей передачей обращения секретарю руководителя Лапенковой Л.И.

15. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.Н. Филатов

**Порядок рассмотрения обращений граждан ГУЗ "ЛОКИБ"  
и его должностными лицами.  
(далее - Порядок)**

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации, права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

2. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, поступившие в ГУЗ "ЛОКИБ", а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральными законами РФ.

3. Настоящий порядок определяет общие правила приема и рассмотрения обращений граждан в ГУЗ "ЛОКИБ".

**1. Общая часть.**

1.1. Термины, используемые в настоящем Порядке:

**обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в ГУЗ "ЛОКИБ", его структурные подразделения, письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан, в том числе принятые по телефону;

**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности ГУЗ "ЛОКИБ";

**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 нормативно-правовых актов, недостатках в работе медицинского персонала и должностных лиц, либо критика деятельности ГУЗ "ЛОКИБ" или 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 ГУЗ "ЛОКИБ", либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ГУЗ "ЛОКИБ".

## **2. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по ним.**

2.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших на бумажном носителе, в форме электронного документа (электронная почта учреждения, факс), осуществляется секретарем главного врача ГУЗ "ЛОКИБ".

2.2. Все письменные обращения регистрируются в Журнале в 3-дневный срок с момента поступления.

2.3. На письменном обращении (электронное - распечатывается на бумаге) проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

2.4. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, данные о месте его жительства, контактные данные. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

2.5. Письменное обращение направляется главному врачу ГУЗ "ЛОКИБ" для наложения резолюции по обращению.

2.6. По каждому обращению главным врачом ГУЗ "ЛОКИБ" не позднее чем в трехдневный срок, с момента регистрации, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения);
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению ГУЗ "ЛОКИБ".

2.7. После наложения резолюции главного врача, обращение переходит к исполнителю - ответственному должностному лицу, указанному в резолюции (далее – Исполнитель), оформляется Карточка.

2.8. Исполнитель представляет все письменные обращения граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи в амбулаторных или стационарных условиях, документы и материалы, необходимые для их рассмотрения, на заседание ВК по РЖ и ОГ, приглашает на заседание ВК по РЖ и ОГ заинтересованных лиц.

2.9. На заседании ВК по РЖ и ОГ проводится детальное рассмотрение обращений граждан (жалоб) по существу поставленных вопросов и подготовка ответа заявителю.

2.10. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ГУЗ "ЛОКИБ", и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в семидневный срок, с письменным извещением об этом заявителя.

2.11. О передаче заявлений для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в Журнале.

2.12. Письменное обращение, поступившее в учреждение здравоохранения, 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.

2.13. Ответы на обращения, содержащие требования потребителей в отношении ненадлежащего качества оказанных услуг, компенсации убытков, морального вреда подлежат рассмотрению в 10-дневный срок.

2.14. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен руководителем, 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.

2.15. Процесс рассмотрения обращения фиксируется в Карточке.

2.16. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

2.17. По результатам окончательного рассмотрения обращения, в том числе на заседании ВК по РЖ и ОГ, Исполнитель готовит ответ заявителю.

2.18. Ответ на обращение готовится на бланке ГУЗ "ЛОКИБ", подписывается главным врачом (в его отсутствие заместителем главного врача по медицинской части) и регистрируется в Журнал у секретаря руководителя (проставляется дата отправления ответа заявителю). На тексте обращений надписи не делаются.

2.19. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, а в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

2.20. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат направлению вместе с заявлением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности.

2.21. Ответ на обращение, поступившее в ГУЗ "ЛОКИБ" почтой или по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.22. В случае поступления в ГУЗ "ЛОКИБ" обращения граждан, направленного из МЗ РФ, УЗО, ТФОМС, органов исполнительной, законодательной власти субъекта, контрольно-надзорных органов, общественных организаций, коллективов и т.п. по принадлежности, данные организации в письменном виде информируются о результатах рассмотрения обращения и о принятых мерах по их рассмотрению.

2.23. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается. Рассмотрение

обращения может быть прекращено в случае письменного заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

2.24. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся постоянно.

2.25. Делопроизводство по обращениям граждан ведется секретарем руководителя ГУЗ "ЛОКИБ".

### **3. Порядок рассмотрения обращений.**

3.1. Обращение, поступившее в ГУЗ "ЛОКИБ" подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

3.2. Обращения в ГУЗ "ЛОКИБ" принимаются в следующих формах:

- письменное обращение, переданное на бумажном носителе и в форме электронного документа (электронная почта учреждения, факс), в том числе через вышестоящие органы государственной власти и другие учреждения;

- устное обращение, переданное в ходе личного приема граждан;

- устное обращение, переданное по телефону;

- обращение, переданное на сайт учреждения;

- устное обращение, переданное в структурное подразделение ГУЗ "ЛОКИБ" и зарегистрированное в журнале регистрации устных обращений (находится на посту медицинской сестры в лечебных отделениях, ОРИТ, приемном отделении, дневном стационаре, регистратуре поликлиники).

- обращения, полученные системе «Медиология Инцидент», на интернет - портале «Развиваем Липецкую область вместе» (Личный кабинет, ЕДС, Мобильное приложение, ПОС, Whats App)

3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

3.5. Заведующие отделениями № 1, 2, 3, 4, 5, 6, ОРИТ, приемным отделением, дневным стационаром (в поликлинике – заместитель главного врача по поликлинической работе):

- организуют и контролируют наличие и ведение журнала регистрации устных обращений граждан в ГУЗ «ЛОКИБ» (приложение №5), поступивших в возглавляемые структурные подразделения;

- проводят разбор обращений граждан в течение 3-х дней с момента поступления с отметкой о принятых мерах по вопросу обращения;

- проводят анализ записей в журнале обращений граждан в возглавляемых структурных подразделениях - 1 раз в месяц;

- информируют о работе с обращениями граждан в возглавляемом структурном подразделении заместителя главного врача по медицинской части ежемесячно;

- при поступлении письменных обращений граждан ставят в известность заместителя главного врача по лечебной работе и передают их секретарю ГУЗ «ЛОКИБ» для регистрации и рассмотрения в соответствии с Порядком.

### 3.6. Отдел АСУ:

- проводит анализ обращений, поступивших на сайт учреждения (разделы: «отзывы», «вопрос-ответ») в рабочие дни ежедневно;

- в течение одного рабочего дня, с момента поступления обращения, передает обращения главному врачу, который назначает ответственного исполнителя, в компетенцию которого входит рассмотрение вопроса, указанного в обращении;

- обеспечивает размещение на сайте учреждения ответа по существу вопроса обращения, после согласования текста ответа с ответственным исполнителем и визированием главного врача.

3.7. Ответственные исполнители в пределах своей компетенции проводят разбор письменных обращений и готовят по ним ответ в соответствии с разделом 2 настоящего порядка;

### 3.8. Заместители главного врача в пределах своей компетенции:

- контролируют работу с обращениями граждан в структурных подразделениях;

- ведут личный прием граждан по графику, утвержденному руководителем учреждения;

- проводят анализ поступивших обращений ежемесячно, докладывают о результатах рассмотрения главному врачу и на заседании ВК по РЖ и ОГ;

- в течение одного рабочего дня, назначают исполнителя по подготовке ответа на обращения с сайта учреждения, переданные из отдела АСУ, утверждают текст ответа и передают ответ в отдел АСУ для размещения на сайте учреждения;

- при поступлении обращений по вопросам качества оказания медицинской помощи - рассматривают данное обращение (жалобу) на заседании ВК по РЖ и ОГ не позднее 10 рабочих дней, с момента регистрации обращения.

3.9. Порядок рассмотрения обращений (сообщений, инцидентов), не подпадающих под действие Федерального Закона от 02.05.2006г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»:

- при поступлении обращения в ГУЗ «ЛОКИБ» в системе «Медиология Инцидент», на интернет - портале «Развиваем Липецкую область вместе» (Личный кабинет, ЕДС, Мобильное приложение, ПОС, Whats App) главным врачом или заместителями главного врача назначается ответственный исполнитель по разбору обращения и подготовке ответа.

- ответственный исполнитель проводит разбор обращения и готовит по нему ответ заявителю в сроки, установленные регламентирующими документами,

- Заместителями главного врача организуется размещение на соответствующем портале ответа по существу вопроса обращения, после согласования текста ответа и визированием главного врача

#### **4. Личный прием граждан.**

4.1. Личный прием граждан в ГУЗ "ЛОКИБ" проводится руководителем ГУЗ «ЛОКИБ», его заместителями и уполномоченными на то лицами в установленные дни и часы, график личного приема утверждается руководителем ГУЗ «ЛОКИБ». Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационные стенды в структурных подразделениях, столе справок, сайт учреждения.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в журнале регистрации устных обращений граждан в ГУЗ «ЛОКИБ» (Приложение №5).

4.4. В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата и время обращения;
- ФИО, контактные данные заявителя (адрес, телефон, электронная почта);
- вид обращения (благодарность, жалоба, заявление, предложение);
- краткое содержание обращения;
- форма приема обращения (личный прием, прием по телефону);
- результат рассмотрения (принятые меры, принятое решение);
- подпись ответственного должностного лица и заявителя (при личном приеме).

4.5. Ведение журнала регистрации устных обращений граждан в ГУЗ «ЛОКИБ» осуществляют:

- заместители главного врача для своего личного приема;
- секретарь руководителя для личного приема главного врача;

4.6. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации 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 рассмотрения письменного обращения.

- 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.

4.7. 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, за подписью заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений, с проставлением отметки «С личного приема».

4.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГУЗ «ЛОКИБ» или должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

## **5. Прием обращений граждан по телефону.**

5.1. В случае, если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГУЗ «ЛОКИБ», ответственных должностных лиц.

5.2. Устные обращения граждан, переданные по телефону, регистрируются в журнале регистрации устных обращений граждан в ГУЗ «ЛОКИБ», (Приложение №5) ответственными должностными лицами.

5.3. Работа с устными обращениями граждан, принятыми по телефону, ведется в порядке, согласно разделу 4 настоящего положения.

**Журнал регистрации письменных обращений граждан  
в ГУЗ «ЛОКИБ»**

№ пп	Дата обращения	ФИО и адрес заявителя	Вид обращения и его краткое содержание
1	2	3	4

Кол-во листов в обращении и приложения к нему	Откуда и когда поступило обращение	Кому передано для исполнения ФИО	Подпись исполнителя	Срок исполнения	Отметка об ответе заявителю
5	6	7	8	9	10

### График личного приема граждан

ФИО	Должность	Место приема	телефон	Время
Филатов Андрей Николаевич	Главный врач	г.Липецк, ул.Космонавтов, д.37а приемная главного врача	33-43-67	Понедельник- пятница 14.00-15.00
Зубкова Ирина Владимировна	Заместитель главного врача по медицинской части	г.Липецк, ул.Космонавтов, д.37а Кабинет зам.гл врача по медицинской части	33-43-79	Понедельник- пятница 15.00-16.00
Андреева Елена Ивановна	Заместитель главного врача по эпидемиологич еским вопросам	г.Липецк, ул.Космонавтов, д.37а Кабинет зам.гл врача по эпидвопросам	33-43-76	Понедельник- пятница 15.00-16.00
Филатов Юрий Геннадьевич	Заместитель главного врача по клинико- экспертной работе	г.Липецк, ул.Космонавтов, д.37а Кабинет зам.гл врача по КЭР	33-43-59	Понедельник- пятница 15.00-16.00

## Журнал регистрации устных обращений граждан в ГУЗ «ЛОКИБ»

Структурное подразделение (администрация, отделение, КДП)

---

Ответственное должностное лицо (заместитель главного врача, зав. отд.)

---

(ФИО, должность)

№ пп	Дата и время регистрации обращения	Информация о заявителе: ФИО и адрес заявителя, контактный телефон	Вид обращения и его краткое содержание
1	2	3	4

Личный прием или принято по телефону	Результат рассмотрения обращения, принято решение, приняты меры	Подпись ответств. должностн. лица о результатах рассмотрения обращения	Подпись гражданина (если обращение принято на личном приеме)	Примечания
5	6	7	8	9