

УТВЕРЖДЕНО
Приказом главного врача
ГБУЗ С «Городская больница №4»
№ 27/1 от «10»02.2017 г.

**ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СЕВАСТОПОЛЯ
«ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №4»**

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ С «Городская больница №4» (далее - Инструкция) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан главным врачом, его заместителями.

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 в настоящей Инструкции:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, 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 государственных органов, органов местного самоуправления 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 власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.5. ГБУЗ С «Городская больница №4» обязано в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 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 руководителей ГБУЗ С «Городская больница №4», которые несут 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 осуществляет специалист по кадрам .

1.8. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан главный врач в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой орган власти, орган местного самоуправления (или их структурные подразделения), другое учреждение, предприятие, организацию в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой адрес 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. Главный врач, его заместители, 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 лечебном учреждении, 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 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 имени 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 орган управления здравоохранением или ЛПУ к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа управления, ЛПУ 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, орган местного самоуправления 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 С «Городская больница №4» ведется отдельно от других видов делопроизводства. При использовании систем электронного документооборота ведение делопроизводства по обращениям граждан выделяется в виде отдельной подсистемы.

2.2. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение 1). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

2.3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется специально назначенным сотрудником, который обеспечивает учет и прохождение документов в установленные сроки, информируют руководство о состоянии их исполнения.

2.3. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются. Регистрационный номер обращения и дата поступления указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа, в нем указывается предварительный срок исполнения. 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".

2.4. 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.).

2.5. 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.

2.6. При поступлении писем, где указано о приложении документов, или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп "Получено без приложения" или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.7. Письменное обращение должно содержать либо наименование органа или учреждения, 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.

2.8. 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 лечебно-профилактического учреждения, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

2.9. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам органа управления здравоохранением или лечебно-профилактического учреждения, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

2.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения лечебно-профилактического учреждения, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.11. 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, лечебно-профилактическое учреждение 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 направлялись в орган управления или ЛПУ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.12. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс и указывается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу на обращении делается отметка "Повторно".

2.13. 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 С «Городская больница №4», рассматриваются как первичные.

По коллективным письмам в левом верхнем углу на обращении делается отметка "Коллективное".

Письма граждан, адресованные главному врачу передаются секретарю для представления руководителю, далее по указанию руководства письма направляются на исполнение заместителям главного врача, в структурные подразделения, в комиссию по рассмотрению обращений больницы.

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

Если полученные письма граждан по своему содержанию не требуют специального рассмотрения главным врачом, то они направляются на исполнение непосредственно в структурные подразделения.

2.14. Полученные структурными подразделениями письма передаются согласно указаниям руководства исполнителям. При поступлении повторного письма работник, ведущий делопроизводство, обязан передать его на рассмотрение руководителю структурного подразделения вместе с предыдущими обращениями.

2.15. Заявления с пометкой "Лично" или "Только лично" рассматриваются теми лицами, кому они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

2.16. Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким сотрудникам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

2.17. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем органам (учреждениям) или должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.18. 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 ГБУЗ С «Городская больница №4»,

- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.19. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции лечебно-профилактического учреждения, 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.

2.20. На письменных заявлениях граждан запрещается делать резолюции.

2.21. Данные о пересылке (передаче) заявлений, содержании поручений по ним, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения заявлений отражаются в журнале регистрации письменных обращений граждан.

2.22. 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 С «Городская больница №4».

2.23. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью "В дело" и подписью руководителя подразделения, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем ответственному лицу.

2.24. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. Ответственное лицо при формировании дел проверяет правильность направления документов в дело, их полноту (комплектность) секретарю главного врача и передает секретарю главного врача для формирования дела, включенного в номенклатуру дел и журнала.

2.24. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в секретариате главного врача отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

2.25. Главный врач, 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 для 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 регистрации письменных обращений граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.26. 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 лечебно-профилактического учреждения, 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 лечебно-профилактического учреждения.

2.27. Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с перечнями документальных материалов и сроков их хранения, действующими в учреждениях здравоохранения. В необходимых случаях постоянно действующими экспертными комиссиями лечебно-профилактических учреждений может быть принято решение об увеличении сроков хранения наиболее ценных обращений граждан и материалов по их реализации.

2.28. Дела после завершения делопроизводства по ним, по истечении установленных сроков хранения в секретариате, сдаются в архив лечебно-профилактического учреждения, по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

2.29. 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.

2.30. 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.

2.31. 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 обращений граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в учреждение здравоохранения.

3.2. Обращения граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу, обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления. В случае, если обращение направлено через орган власти (Департамент здравоохранения города Севастополя и др.), обращение рассматривается в срок, определенный руководителем такого органа.

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 за исполнением 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, руководитель лечебно-профилактического учреждения 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.

IV. Организация приема граждан

4.1. Прием граждан проводится главным врачом, 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 соответствующим приказом главного врача. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.3. Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностного лица, осуществляющего прием.

4.4. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей производится 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 лечебно-профилактического учреждения.

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 карточку личного приема гражданина(приложение 2) . 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.

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 (Приложение 3) 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 ему 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 обращений граждан, страдающих психическими расстройствами

5.1. Диагноз психического заболевания не является поводом 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. Ограничение прав и свобод граждан, связанное с психическим расстройством, допустимо лишь в случаях, предусмотренных законами Российской Федерации. Обращения граждан, страдающих психическими расстройствами, рассматриваются в общем порядке, предусмотренным Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей инструкцией.

5.2. Сведения о наличии у гражданина психического расстройства, фактах обращения за психиатрической помощью и лечении в учреждении, оказывающем такую помощь, а также иные сведения о состоянии психического здоровья являются врачебной тайной, охраняемой законом. Для реализации прав и законных интересов лица, страдающего психическим расстройством, по его просьбе либо по просьбе его законного представителя им могут быть предоставлены сведения о состоянии психического здоровья данного лица и об оказанной ему психиатрической помощи.

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 осуществляют непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

6.3. Главный врач контролируют 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 в органе управления здравоохранением или лечебно-профилактическом учреждении создается постоянно действующая комиссия по рассмотрению обращений граждан, которая не реже одного раза в квартал проводит проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. На основании изучения и анализа имеющихся материалов комиссия 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 руководителя органа управления здравоохранением или лечебно-профилактического учреждения.

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 обращении проставляется штамп пометка "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. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в журнал регистрации обращений граждан, который представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: главному врачу и заместителю главного врача по ЭВН - ежеквартально, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

6.8. В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений 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 лечебно-профилактического учреждения, 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 органа управления здравоохранением или лечебно-профилактического учреждения.

6.9. 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.

6.10. 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.

6.11. Решение о снятии обращения с контроля принимает главный врач или другое должностное лицо лечебно-профилактического учреждения, 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 подписью в контрольной карточке лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

6.12. Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также работы, проводимой органами и учреждениями здравоохранения по рассмотрению обращений и организации приема граждан, ежеквартально представляются главному врачу в виде аналитических справок и отчетов (Приложение 4).

<p>ЖУРНАЛ регистрации письменных обращений граждан/письменных обращений граждан на имя главного врача</p>
--

Начат	"	"		20	г.
Окончен	"	"		20	г.

Порядковый учетный номер	Дата поступления	Ф.И.О. заявителя, адрес заявителя, краткое содержание	Адрес и место жительства заявителя	Откуда поступило, № и дата	Вид обращения и его краткое содержание	Комк передано, куда направлено, указание (резолуция), дата, срок исполнения	Результат	Отметка об исполнении и ответе заявителю

Примечания:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен главным врачом.
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: главному врачу - ежеквартально, инспектирующим (проверяющим) по их требованию.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН			
Дата обращения	_____ 00 _____	на прием к	_____
Дата приема	_____ 00 _____	ком ната N	_____ таж э _____
Ф.И.О. посетителя	_____		
Адрес жительства	Адрес места	_____	
Место посетителя	Место работы и должность _____		
В опрос	_____		
Результаты рассмотрения посещения			
Разъяснение получено устно			
Подпись заявителя			

Подпись _____ работника, ведущего прием			

**АНАЛИЗ
обращений граждан
по ГБУЗ С «Городская больница №4» за _____ г.**

Поступило письменных обращений:

Всего:	
В том числе в адрес:	
Правительства Севастополя	
Департамента здравоохранения города Севастополя	
главного врача, зам.главного врача	
депутатов	
правоохранительные органы	
Министерства здравоохранения РФ	
Росздравнадзор	
Президента	

Из письменных обращений:

Заявлений	
Жалоб	
В том числе обоснованных	

Причины письменных обращений:

оказание материальной помощи	
оказание медицинской помощи в поликлинике	
оказание медицинской помощи в стационаре	
оказание медицинской помощи в детской пол-ке	
получение льготных медикаментов	
получение справки	
госпитализация	
благодарственные письма	
направление на МСЭК	
оплата труда	
выдача листков нетрудоспособности	
нарушение этики и деонтологии	
о благоустройстве отделений больницы, создании ФАПа, укомплектовании специалистами	
не по существу	

Письменные обращения по подразделением больницы:

Поликлиническое отделение	
Детское поликлиническое отделение	
Хирургическое отделение	
Терапевтическое отделение	
Гинекологическое отделение	
Стоматологическое отделение	
Приемное отделение	

