



Исполняющий обязанности главного врача  
ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП»

А.В. Адамчик

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о работе с обращениями граждан в ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП»

1. Настоящее положение определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП» (далее – Учреждение) в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Приказом Главного врача Учреждения определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

3. Положение о работе с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Учреждение.

4. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в "Журнале регистрации обращений граждан", содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание / обоснованность жалобы (Приложение 1). Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учета) включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование Учреждения;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты ведения журнала (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

5. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

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

- 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой "Повторно".

6. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор и делается отметка "Коллективное".

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе "Ф.И.О." делается запись "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

7. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата, и делается отметка "Принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

8. Отдельные обращения граждан рассматриваются в Учреждении в следующем порядке:

1) если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

2) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Учреждения, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в Учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача Учреждения о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес Учреждения.

9. Все обращения граждан, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 8 настоящего Положения.

10. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

В Учреждении на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем, - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

11. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит: письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения; ответ заявителю;

материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

12. Контроль рассмотрения обращений граждан в Учреждении осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

13. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в Учреждении, ответственным по работе с

обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.



**Контрольно-регистрационная карточка  
личного приёма граждан ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП»**

Номер \_\_\_\_\_ ЛП Дата \_\_\_\_\_ Вид обращения (жалоба, заявление)

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Год рождения \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Номер тел. \_\_\_\_\_

Тема обращения \_\_\_\_\_

Резолюция руководителя ГАУЗ РМ «МРСП» \_\_\_\_\_

Фамилия И. О. \_\_\_\_\_ занимаемая должность \_\_\_\_\_

Текст резолюции: \_\_\_\_\_

ФИО исполнителя \_\_\_\_\_

Дата резолюции \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Дата ответа \_\_\_\_\_ подпись исполнителя \_\_\_\_\_

Дата регистрации контрольно-регистрационной карточки в журнале личного  
приёма граждан ГАУЗ РМ «МРСП»

\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_

Дата направления материалов обращения исполнителю

\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_

Государственное автономное учреждение здравоохранения  
Республики Мордовия  
«Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»

24.07.2018 г.

Приказ

№ 55а - ос

г. Саранск

II.1

В целях соблюдения Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в российской федерации» №323-ФЗ от 21.11.2011 г., Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» №59-ФЗ от 02.05.2006г., ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Положение «О работе с обращениями граждан в ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП».
2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями, предложениями и жалобами граждан юрисконсульта Кудяеву К.Г.
3. Возложить обязанности по рассмотрению обращения и подготовке ответов на исполнителя, определяемого главным врачом в зависимости от характера поступившего обращения.
4. Возложить обязанности по учету, регистрации, направлению по назначению и хранению обращений граждан на секретаря руководителя Щердину О.Н.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

II.2

В целях улучшения качества оказания медицинской помощи, в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие «Правила поведения пациентов в ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП».
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности главного врача  
ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП»



А.В. Адамчик