

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы  
"Городская клиническая больница имени И.В. Давыдовского  
Департамента здравоохранения города Москвы"  
(ГБУЗ "ГКБ им. И.В. Давыдовского ДЗМ")**

10.04.2017 г.

**П Р И К А З**

267

**О порядке рассмотрения обращений граждан в  
"ГКБ им. И.В. Давыдовского ДЗМ"**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в редакции 2015 года целях установления в больнице единого порядка рассмотрения обращений граждан РФ, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в т.ч. юридических лиц,

**ПРИКАЗЫВАЮ**

1. Утвердить и ввести в действие "Порядок рассмотрения обращений в ГБУЗ "ГКБ им. И.В. Давыдовского ДЗМ". (Приложение к Приказу).
2. Назначить ответственных за организацию работы по обращениям граждан:
  - 2.1. За обеспечение рассмотрения обращений (сбор и подготовку материала для проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности III уровня), а также анализ и отчетность по обращениям граждан:
    - Заместителя главного врача по медицинской части **Лебедеву А.Ю.**
    - Заместителя главного врача по медчасти **Данько А.О.**
    - Заместителя главного врача по хирургической работе **Кириллина А.В.**
    - Заместителя главного врача по КЭР **Чурсину Т.А.**
  - 2.2. За регистрацию обращений и ведение журнала обращений граждан:
    - Заведующую канцелярией **Киселеву Н.В.**
    - Медицинского регистратора **Боноеву Л.М.**
  - 2.3. За информирование граждан об организации рассмотрения обращений в виде информации на стендах в структурных подразделениях больницы, а также на официальном сайте больницы в сети Интернет и Интернет-портале ДЗМ:
    - Заместителя главного врача по перспективному развитию **Григорову О.В.**
4. **Заместителям главного врача по профилям, заведующим отделениями и подразделениями больницы** обеспечить, в пределах установленных полномочий, исполнение указанного Положения всеми работниками больницы.
5. Приказ довести до сведения сотрудников в части их касающейся.
6. Приказ от 21.07.2016 года № 504 "Об утверждении Положения "О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ "ГКБ им. И.В. Давыдовского ДЗМ " считать утратившим силу.
7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Главный врач**



**Е.Ю. Васильева**

В дело:  
Лебедева  
Данько А.О.  
Чурсина Т.А.  
Кириллин А.В.  
Григорова О.В.  
Киселева Н.В.  
Зав. отделениями

Исполнитель Чурсина Т.А.

## Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ "ГКБ им. И.В. Давыдовского ДЗМ"

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий "Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГБУЗ "ГКБ им. И.В. Давыдовского" (далее - Порядок), разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, обеспечения их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы "Городская клиническая больница имени И.В. Давыдовского Департамента здравоохранения города Москвы" (далее - Больница) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, предусмотренных Российской Федерацией, Федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

1.4. Данный Порядок распространяется на устные обращения, а также обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальными и коллективными обращениями граждан (далее обращения), по вопросам, находящимся в компетенции больницы.

1.5. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

1.6. Рассмотрение обращений граждан проводится главным врачом Больницы, заместителями главного врача по профилям, руководителями структурных подразделений.

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются в канцелярии больницы.

### 2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения Больницы, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе Больницы в сети Интернет: [www.gkb-23.ru](http://www.gkb-23.ru)

2.2.1. Телефон для справок по обращениям граждан, личному приему:  
**8-495-915-36-48.**

2.2.2. Адрес электронной почты для приема обращений граждан:  
**E-mail: [gkb23@zdrav.mos.ru](mailto:gkb23@zdrav.mos.ru)**

2.2.3. Номер телефона для приема обращений граждан: **8-495-915-30-42.**

2.3. Самостоятельная передача заявления письменных обращений, доставляемая по почте или курьером, направляется по адресу: **109240, Москва, ул.Дузская, д.11/6.**

**График работы:** понедельник, среда, четверг, пятница - с 09.00 до 17.00;  
понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 09.00 до 17.00;  
обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

2.4. Прием граждан по личным вопросам главным врачом:  
**понедельник с 17.00 по предварительной записи по телефону: 8-495- 915-36-48;**

2.5. На официальном сайте и на информационном стендах Больницы: должна быть размещена следующая информация:

- Место нахождения Больницы
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта Больницы;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Больницы в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращений;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.6. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в Больницу.

- 2.7. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:
- ✓ лично в Больницу;
  - ✓ по телефону;
  - ✓ в письменном виде почтой в адрес Больницы;
  - ✓ на электронный адрес Больницы.

### 3. Срок рассмотрения обращения

3.1. Срок регистрации письменных обращений в Больницу – не более 3-х дней с момента поступления.

3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Больницы, в срок до пяти дней со дня их регистрации подлежат передаче в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение направленного обращения, о передаче информации его обращения.

3.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

3.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

3.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и использования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены главным врачом (заместителем главного врача) больницы не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца со дня поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

3.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудником Больницы, осуществляющий информирование, дает соответствующий ответ гражданину самостоятельно. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения необходимой информации.

#### 4. Требования к письменному обращению

4.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина (заявителя) является обращение, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в Бюллетень;
- на адрес электронной почты или сайт Бюллетень;
- лично в Бюллетень;

4.2. При рассмотрении обращения Бюллетень не вправе требовать от гражданина (заявителя) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

4.3. В обращении заявитель указывает либо наименование Бюллетень, в которую направляет обращение, либо должность и фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также:

- ✓ свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- ✓ адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- ✓ почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- ✓ номер контактного телефона (при наличии)
- ✓ уведомление о передаче обращения;
- ✓ излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ✓ ставит личную подпись и дату.

4.4. Гражданин (заявитель) вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.5. В случае, если обращение направляется через представителя гражданина (заявителя), также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

4.6. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

4.7. В случае обращения гражданина (пациента), либо его законного представителя по вопросу ознакомления гражданина (пациента) с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, предоставления документов (информации) будет осуществляться в порядке, утвержденном приказом Минздрава РФ.

4.8. Обращение, поступившее в Бюллетень, подлежит обязательному приему.

#### 5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

5.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

3

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы)

#### 6. Регистрация поступивших обращений

6.1. Заведующая канцелярией проводит регистрацию обращений граждан.

6.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер; указываются фамилия (в именительном падеже), инициалы заявителя и его адрес;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приманка, телеграмма, доставлено лично). Если письмо перенаправлено в адрес Бюллетень, то указывается, откуда оно поступило, предоставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность автора обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее - категория);
- письмо проверяется на повторность;

6.3. На поступившее в канцелярию обращение в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп «Входящий № \_\_\_\_\_», дата (штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение).

#### 7. Направление обращений на рассмотрение

7.1. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение главному врачу Бюллетень для оформления резолюции. Резолюция должна содержать: фамилию исполнителя, которому дается поручение.

7.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение руководителю структурного подразделения, действия (бездействие) которого обжалуются.

7.3. В случае, если заявитель обратился ранее в Бюллетень и не удовлетворен принятым руководителем структурного подразделения Бюллетень решением, обращение передается на такое обращение подписывает главный врач или лицо, исполняющее его обязанности.

7.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Бюллетень, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о передаче обращения.

7.5. В случае наличия в обращении только адреса электронной почты, уведомление направляется по электронному адресу.

4

## 8. Рассмотрение обращений

8.1. Письменное обращение, поступившее в Больницу, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

8.2. Если установленный срок рассмотрения истекает в выходной или праздничный день, последним днем его рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

8.3. В исключительных случаях руководитель Больницы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

8.4. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится на основании служебной записки ответственного исполнителя, за подписью руководителя структурного подразделения на имя главного врача Больницы.

8.5. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, либо в отношении которого следованы особые отметки. Сисополнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представлять ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

8.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости, с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

## 9. Требования к оформлению ответа на обращение

9.1. Ответ на обращение гражданина подписывает главный врач Больницы.

9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении гражданина вопросы.

9.3. В ответе на запросы федерального органа государственной власти, депутата или органов прокуратуры должна быть дана ссылка о данном заявителю ответе и результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из заявителей направлен ответ.

9.4. Приложенные к обращению документы, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

9.5. Если по обращению дается ответ гражданину о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте в обязательном порядке указывается срок окончательного разрешения вопроса (не более 30 календарных дней со дня регистрации ответа).

9.6. Проект ответа на обращение предоставляется ответственным исполнителем на согласование заместителю главного врача по медицинской части на подпись главному врачу Больницы не позднее, чем за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения.

9.7. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, поступают в канцелярию Больницы для проверки правильности оформления ответа, его регистрации, отметки о снятии с контроля.

9.8. Ответ заявителю, подписанный главным врачом Больницы, подлежит обязательной регистрации и направленно почтовым отправлением, либо по адресу электронной почты.

9.9. После завершения процедуры снятия с контроля, обращение и документы по обращению формируются в отдельную папку.

5

## 10. Контроль за рассмотрением обращений граждан

10.1. На контроль ставятся обращения, поступившие в Больницу и зарегистрированные в соответствии с установленным Порядком.

10.2. Непосредственный контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителем и должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан, которым поручено рассмотрение обращения.

10.3. Информирование по срокам рассмотрения обращения осуществляется заведующая канцелярией, которая еженедельно направляет в структурные подразделения напоминания об обращении, срок которых истекает.

10.4. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащее жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, осуществляют заместители главного врача.

## 11. Организация личного приема граждан

11.1. Личный прием граждан в Больнице осуществляется главным врачом и заместителем главного врача по медицинской части в установленные дни и часы. График приема граждан руководством Больницы размещается на официальном сайте и на стенах Больницы.

11.2. Допустимое время личного приема не должно превышать 20 минут.

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

11.4. Лично, уполномоченное осуществлять деятельность документ, удостоверяющий нормативными правовыми актами, настоящим положением, в пределах своей компетенции вправе принять одно из решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив заявителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении обращения, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если вопросы обращения требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив причины, по которым обращение не может быть рассмотрено в процессе приема, порядок и сроки рассмотрения письменного обращения.
- 11.5. 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.

11.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

11.7. В случае, если в обращении содержится вопрос, решение которых не входит в компетенцию Больницы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11.9. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

11.10. На каждого гражданина, принятого главным врачом Больницы, оформляется карточка личного приема установленного образца. При повторных и многократных обращениях заведующая канцелярией делает подборку имеющихся материалов по предыдущим обращениям и приглашает их в карточке (Приложение к Порядку).

11.11. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносится уполномоченными на то лицами из карточки личного приема граждан, заполненной

6

Руководством медицинской организации, непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью и включать следующие разделы:

Приложение

- регистрационный номер;
- дата обращения (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

11.12. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Медицинского Учреждения.

11.13. В случае обращения гражданина к руководству Больницы по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время, независимо от утверждённого графика приёма.

11.14. На каждого гражданина, принятого главным врачом Больницы, оформляется карточка личного приёма установленного образца. При повторных и многократных обращениях заведующая канцелярией делает подборку имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке.

## 12. Права и гарантии граждан при рассмотрении обращений

12.1. При рассмотрении обращений граждане имеют следующие права и гарантии:

- право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и (или) коллективные обращения по почте, факсу, электронной почте, на официальный сайт больницы;
- предоставлять необходимые и (или) дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержится сведений, охраняемых федеральным законом;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (или бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

12.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности больницы, либо на действие (бездействие) должностных лиц, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

12.3. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

12.4. 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.

### Карточка личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. посетителя полностью Адрес, телефон.

Дата приёма « \_\_\_\_ » \_\_\_\_ г.

Содержание вопроса :

Исполнитель Резолюция:

Автор резолюции \_\_\_\_\_  
подпись \_\_\_\_\_ расшифровка подписи \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_  
Кому направлено: \_\_\_\_\_

Особые отметки:

Адресат: \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения вопроса:

С контроля снял \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ расшифровка подписи \_\_\_\_\_

Дело \_\_\_\_\_

Листы \_\_\_\_\_