

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА  
МОСКВЫ  
«ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА  
им. З.А. БАШЛЯЕВОЙ ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА  
МОСКВЫ»

П Р И К А З

09.01.2023

№ 39

*О порядке рассмотрения  
обращений граждан*

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и во исполнение приказа Министерства здравоохранения РФ от 28.07.15 № 493н «Об утверждении инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации»

**Приказываю:**

1. Назначить ответственными лицами за рассмотрение обращений граждан в ГБУЗ «ДГКБ им. З.А. Башляевой ДЗМ»

*В.Н. Шеина – руководителя хирургической службы, председатель подкомиссии ВК по работе с обращениями граждан.*

*Е.П. Кулагину - заведующую кабинетом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, председатель комиссии ВКК.*

2. Утвердить Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в больнице (приложение 1).

3. *Заведующим структурными подразделениями:* обеспечить своевременное рассмотрение обращений граждан в отделениях с предоставлением протокола разбора ответственным лицам, указанным в п. 1 настоящего приказа, согласно поручению главного врача.

4. *В.Н. Шеину, Е.П. Кулагиной:* организовать работу по рассмотрению обращений граждан в соответствии с Инструкцией (приложение 1).

5. *Начальнику отдела кадров Кутузовой С.П.:* учесть данный приказ в работе.

6. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

**Главный врач**

**И.М. Османов**

*Приказ подготовила заместитель главного врача по медчасти И.Д. Майкова*

## **ИНСТРУКЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБУЗ «ДГКБ им. З.А. Башляевой»**

### I. Общие положения

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ДГКБ им. З.А. Башляевой» (далее - Инструкция) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях больницы.

2. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в больницу в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телефону, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящая Инструкция не распространяется на:

- 3.1. жалобы на нарушения в других медицинских организациях
- 3.2. жалобы на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц
- 3.3. запросы о предоставлении информации о деятельности больницы
- 3.4. иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и федеральными законами.

4. Сотрудники, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

5. Делопроизводство по обращениям осуществляется секретарем подкомиссии ВК по работе с обращениями граждан.

6. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в больницу несут председатель подкомиссии ВК по работе с обращениями граждан и председатель комиссии ВКК в структурных подразделениях больницы – зав. отделением.

7. Обращения, поступившие в больницу в соответствии с ее компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

### II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

1. Письменные обращения с доставкой по почте направляются по почтовому адресу больницы: 125373, г. Москва, ул. Героев Панфиловцев, д. 28.

2. Обращения пациентов (их законных представителей) также могут быть направлены:

- в ящик отзывов и предложений в холле главного корпуса;
- по электронной почте [dgkb-bashlyaevoy@zdrav.mos.ru](mailto:dgkb-bashlyaevoy@zdrav.mos.ru), [OsmanovIM@zdrav.mos.ru](mailto:OsmanovIM@zdrav.mos.ru)
- на официальный сайт ГБУЗ «ДГКБ им. З.А. Башляевой ДЗМ»: <https://www.tdgb-mos.ru/>
- по телефону контактного центра больницы: 8-495-539-24-73 (ежедневно с 8.00 до 21.00 час.)

3. Устные обращения от пациентов уполномочены принимать дежурные администраторы больницы.

### III. Прием и регистрация обращения.

1. Каждое поступившее в больницу обращение регистрируется в журнале обращений граждан.

2. Все поступившие и зарегистрированные обращения докладываются главному врачу больницы. После рассмотрения обращения руководителем накладывается резолюция о проведении служебного расследования на ВК или комиссии ВКК. Исполнение обращений граждан берется главным врачом на контроль.

3. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

### IV. Организация рассмотрения обращений в больнице.

1. Заведующий отделением знакомится с содержанием обращения граждан, собирает объяснительные записки у персонала отделения, проводит разбор обращения в отделении. Протокол разбора предоставляет председателю подкомиссии ВК по работе с обращениями граждан или председателю комиссии ВКК,

2. **Рассмотрение обращения в структурных подразделениях проводится в течение 3 дней со дня его регистрации, кроме тех, в которых причина обращения указывает на угрозу жизни пациента и разбираются незамедлительно.**

3. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, заведующим структурного подразделения предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

4. Заседание подкомиссии ВК по работе с обращением граждан или комиссии ВКК проводятся по мере возникновения необходимости в установленные сроки. Комиссии рассматривают вопрос об обоснованности жалобы путем анализа медицинской и иной документации, объяснительных персонала, при необходимости привлекают экспертов из числа сотрудников кафедр.

5. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

**6. Общий срок рассмотрения обращений граждан – 7 дней.**

7. Протоколы заседания подкомиссии ВК по работе с обращением граждан и комиссии ВКК представляются главному врачу для ознакомления и решения вопроса о вынесении дисциплинарного взыскания.

8. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по

содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

9. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10. Подготовленные письма (ответы, соответствующие запросы) основным исполнителем распечатываются в установленном порядке на официальном бланке больницы и направляются на подписание главному врачу.

#### V. Порядок направления ответа на обращение

1. Отправка ответов на обращения граждан в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации осуществляется через систему электронного документооборота (ЭДО) в Департамент здравоохранения города Москвы.

2. Отправка ответов на обращения граждан в адрес администрации больницы осуществляется адресатам писем заказным письмом или по электронной почте для писем, в которых указан электронный адрес и есть признак "требуется ответ по электронной почте".

#### VI. Порядок завершения работы с обращением

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

#### VII. Организация личного приема граждан

1. Главным врачом проводится личный прием граждан по вопросам, относящимся к его полномочиям. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема по предварительной записи.

2. Заместителями главного врача осуществляется личный прием граждан для рассмотрения жалоб по вопросам, относящимся к их полномочиям, а также по поручению главного врача.

#### VIII. Проведение личного приема

1. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

2. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции больницы, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## IX. Анализ обращений

1. Ежемесячно проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений; б) количество и характер решений, принятых по обращениям.

2. Заведующие структурных подразделений больницы на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков.

3. По итогам календарного года председатель подкомиссии ВК по работе с обращениями граждан и председатель комиссии ВКК представляют главному врачу аналитическую информацию по работе с обращениями граждан.

## X. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

2. Контроль за исполнением обращений включает:

а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

в) снятие обращений с контроля.

3. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом и его заместителями.

4. Председатель подкомиссии ВК по работе с обращениями граждан и председатель комиссии ВКК осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5. В ходе осуществления такого контроля сотрудники подкомиссии ВК по работе с обращениями граждан и комиссии ВКК имеют право:

а) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

б) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

6. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

7. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение гражданина с контролем исполнения.

8. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

9. Главный врач регулярно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимает меры по устранению причин нарушений.

10. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный

отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. В целях контроля за порядком организации рассмотрения обращений, в том числе за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений, обоснованностью и законностью принятия по ним решений, осуществляется проведение плановых и внеплановых проверок.

12. Плановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся 1 раз в месяц.

**Заместитель главного врача по медчасти**



**И.Д. Майкова**