

**Министерство здравоохранения Красноярского края
Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Красноярская городская поликлиника № 14»
(КГБУЗ «КГП № 14»)**

ПРИКАЗ

« 27 » мая 2022 г.

№ 217

г. Красноярск

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений
граждан в КГБУЗ «КГП № 14»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с п.3.13, 3.72 Положения о министерстве здравоохранения Красноярского края (утв. Постановлением Правительства Красноярского края от 07.08.2008г. №31-п), во исполнение приказа Министерства здравоохранения Красноярского края от 25.05.2022г. №934-орг, и в связи с изменениями в кадровом составе КГБУЗ «КГП № 14»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «КГП № 14» (далее - Порядок) (Приложение 1 к настоящему приказу).
2. Ответственными за организацию работы с обращениями граждан назначить заместителя главного врача по организационно-методической работе Н.В.Золотареву.
3. Ответственными за соблюдение требований Порядка назначить заместителей главного врача И.Г. Соляник, Н.В. Шваб, Н.В.Золотареву, заведующих поликлиниками КГБУЗ «КГП №14»: Е.Ю.Посмитную, Е.Ю. Колчину, И.Н.Коновалова, С.А. Кособуко, О.В. Мухину, и.о.заведующего Центром здоровья Н.В. Кириченко, заведующего отделением медицинской профилактики Ю.А.Алексееву, делопроизводителей Н.А. Петрушенко и Е.Ю.Зимину.
4. Заместителям главного врача И.Г. Соляник, Н.В. Шваб, Н.В.Золотаревой, заведующим поликлиниками КГБУЗ «КГП №14»: Е.Ю.Посмитной, Е.Ю. Колчиной, И.Н.Коновалову, С.А. Кособуко, О.В. Мухиной, и.о.заведующему Центром здоровья Н.В. Кириченко, заведующему отделением медицинской профилактики Ю.А. Алексеевой, делопроизводителю Н.А. Петрушенко и лицам их замещающим обеспечить реализацию Порядка.

5. Делопроизводителю Н.А. Петрушенко:

5.1. вести учет и регистрацию обращений граждан, в установленном Порядке;

5.2. своевременно, передавать обращение гражданина в работу лицам, указанным в резолюции (в случае временного отсутствия - лицам, исполняющим обязанности в установленном порядке);

5.3. контролировать срок подготовки ответа на обращение;

5.4. ежемесячно, до 3 (третьего) числа следующего за отчетным периодом предоставлять информацию (нарастающим итогом) о зарегистрированных обращениях главному врачу КГБУЗ «КГП №14», заместителям главного врача и заведующим структурными подразделениями (Приложение 3 к настоящему приказу).

6. Заведующим поликлиниками и лицам их замещающим: Е.Ю.Посмитной, Е.Ю. Колчиной, И.Н.Коновалову, С.А. Кособуко, О.В. Мухиной, и.о.заведующему Центром здоровья Н.В. Кириченко, заведующему отделением медицинской профилактики Ю.А. Алексеевой:

6.1. обеспечить соблюдение, указанных в резолюции главного врача сроков ответа, качество и эффективность работы с обращениями граждан;

6.2. принимать исчерпывающие меры по соблюдению защиты прав и законных интересов граждан, оказывать максимальную помощь заявителям в разрешении основанных на законодательстве просьб и предложений в пределах своей компетенции;

6.3. обеспечить особый контроль обращений, касающихся качества медицинской помощи, ее доступности;

6.4. обеспечить размещение графика приема граждан на информационных стендах в структурных подразделениях и обеспечить прием граждан, согласно графику;

6.5. ежемесячно, каждую вторую среду месяца, представлять отчет по работе с обращениями граждан на планерное совещание за месяц и протокол разбора обращений (жалоб) граждан, касающихся качества оказания медицинской помощи, организации медицинской помощи, записи на прием к врачу (Приложение 2 к настоящему приказу).

7. Начальнику отдела АСУ С.А. Тычкову:

7.1. разместить информацию о порядке обращений граждан и графике приема граждан сотрудниками администрации КГБУЗ «КГП №14» в соответствующую рубрику на официальном сайте поликлиники: (<http://gp14.ru>) в сети Интернет;

7.2. обеспечить автоматическую передачу поступивших обращений граждан с официального сайта на электронную почту делопроизводителю для оперативной регистрации;

7.3. обеспечить техническое сопровождение и бесперебойную работу средств видеофиксации и видеоконференцсвязи в служебном помещении, где проводится личный прием граждан.

8. Делопроизводителю Н.А.Петрушенко довести содержание настоящего приказа до руководителей структурных подразделений и заместителей главного врача под роспись.

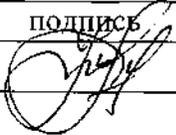
9. Приказ КГБУЗ «КГП №14» от 11.01.2021г. №14 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «КГП №14» считать утратившим силу.

10. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

М.Л.Редькин

Исполнитель:

№	Ф.И.О.	должность	подпись
1.	Н.В. Золотарева	зам. главного врача ОМР	

Согласование:

№	ФИО	должность	дата	роспись
1	Е.С.Щебляков	юрисконсульт		
2	Н.В.Золотарева	Заместитель главного врача по ОМР		
3	Н.В. Шваб	Заместитель главного врача по КЭР		
4	Н.А.Петрушенко	делопроизводитель		

Копии:

1	И.Г. Соляник	1 шт.
2	Н.В.Золотарева	1 шт.
3	Н.В. Шваб	1 шт.
4	А.М. Малиновский	1 шт.
5	А.А. Деркунская	1 шт.
6	Е.В.Гусельникова	1 шт.
7	Н.Г. Астафьева	1 шт.
8	Е.Ю. Посмитная	1 шт.
9	Е.Ю. Колчина	1 шт.
10	И.Н.Коновалов	1 шт.
11	С.А. Кособуко	1 шт.
12	Е.В. Мухина	1 шт.
13	Н.В.Кириченко	1 шт.
14	Ю.А. Поваляева	1 шт.
15	М.В. Истомина	1 шт.
16	Ю.А. Алексеева	1 шт.
17	Е.А. Фролова	1 шт.
18	Ю.А. Алексеева	1 шт.
19	С.А. Тычков	1 шт.

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «КГП № 14»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «КГП № 14» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее — гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками КГБУЗ «КГП № 14».

1.2. Настоящий Порядок распространяется на письменные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в КГБУЗ «КГП №14», а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных правовых актов, деятельности и развития КГБУЗ «КГП №14»;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе КГБУЗ «КГП №14», либо критика деятельности указанных должностных лиц КГБУЗ «КГП №14»;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- сотрудник - лицо, работающее в КГБУЗ «КГП №14», постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции КГБУЗ «КГП №14», рассмотрение обращения граждан может

осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы 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 и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Документы КГБУЗ «КГП №14», страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в КГБУЗ «КГП №14» в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.9. настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы здравоохранения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.6. 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.

1.7. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.9. Лица, виновные в нарушении N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте КГБУЗ «КГП № 14» (<http://gp14.ru>) в сети Интернет, на информационных стендах КГБУЗ «КГП №14» и его структурных подразделений. На официальном сайте КГБУЗ «КГП №14», на информационных стендах КГБУЗ «КГП №14» и его структурных подразделениях должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения КГБУЗ «КГП №14» и его структурных подразделений;

- номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;

- описание порядка работы с обращениями граждан;

- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;

- номера кабинетов, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников КГБУЗ «КГП №14», где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- график приема граждан в КГБУЗ «КГП №14»;

- адрес официального сайта КГБУЗ «КГП № 14» в сети Интернет;

- информация о порядке обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются на информационных стендах в КГБУЗ «КГП №14» и его структурных подразделениях.

Работа по рассмотрению обращений граждан по существу осуществляется ответственными исполнителями, указанными в резолюции главного врача КГБУЗ «КГП № 14», (в случае временного отсутствия - лицом, исполняющим обязанности в установленном порядке), заведующими структурными подразделениями КГБУЗ «КГП № 14», заместителями главного врача КГБУЗ «КГП №14».

Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

2.2. Информирование граждан в КГБУЗ «КГП №14» осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения, сроках подготовки ответа, ответственного за его исполнение, а также предоставление справочной информации перечень определен в Приложении 1 к настоящему Порядку.

2.3. Порядок направления письменных обращений граждан:

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача КГБУЗ «КГП №14» по адресу: 660112, г. Красноярск, ул. Воронова, 35 «Г».

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача КГБУЗ «КГП № 4»: mail@gp14.ru.

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается делопроизводителю КГБУЗ «КГП № 4».

Для обеспечения возможности оперативного обращения граждан лично к главному врачу КГБУЗ «КГП № 4» используется рубрика «обращение к Главному врачу» по ссылке <http://gp14.ru/index.php/forma-obratnoj-svyazi> на официальном сайте поликлиники: <http://gp14.ru/>.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: (391) 224-38-37.

Сведения о КГБУЗ «КГП № 14» для информирования граждан и График работы лиц, ответственных за исполнение работы по обращению граждан, определен в Приложении 1 к настоящему Порядку.

2.4. Требования к документам, предоставляемым гражданином:

В письменном обращении гражданин указывает наименование КГБУЗ «КГП № 14», либо фамилию, имя, отчество главного врача КГБУЗ «КГП № 14», почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. При обращении гражданина в адрес КГБУЗ «КГП №14» путем заполнения специальной формы на Портале КГБУЗ «КГП №14» должны быть заполнены все поля об отправителе (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), паспортные данные, почтовый адрес для: направления ответа).

2.5. Устные обращения граждан:

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

2.6. Требования к помещению для личного приема граждан:

Помещение, в котором осуществляется прием граждан должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина;
- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

- телефонную связь
- возможность копирования документов;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4 в достаточном количестве;
- техническую возможность видеосъемки и видеоконференцсвязи с министерством здравоохранения Красноярского края.

2.7. График приема граждан размещается на информационных стендах КГБУЗ «КГП №14» и его структурных подразделениях, а также на официальном сайте КГБУЗ «КГП № 14».

2.8. Сроки рассмотрения обращений граждан:

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в КГБУЗ «КГП №14».

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются делопроизводителями КГБУЗ «КГП №14».

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные в КГБУЗ «КГП №14» органами государственной власти, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Устные обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются секретарем руководителя КГБУЗ «КГП №14» в Журнале регистрации обращений граждан принятых в телефонном режиме (далее - Журнал).

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию КГБУЗ «КГП №14». Информация об ответе фиксируется в Журнале.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию КГБУЗ «КГП №14», гражданину дается

через официальный сайт КГБУЗ «КГП №14» в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации делопроизводителями КГБУЗ «КГП №14».

3.3. Регистрация письменных обращений производится в электронной системе «Дело-Web». Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные: обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.4. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации. В случае повторного обращения в электронной системе «Дело-Web» делается соответствующая отметка.

3.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В электронной системе «Дело-Web» КГБУЗ «КГП № 14» делается запись «Анонимное».

3.6. Все обращения, поступившие в КГБУЗ «КГП № 14», за исключением анонимных обращений, подлежат регистрации и обязательному рассмотрению.

Рассмотрение письменных обращений граждан:

3.7. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу КГБУЗ «КГП №14».

3.8. Главный врач КГБУЗ «КГП №14» в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению - при наличии);
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения делопроизводителю для передачи (электронная почта, курьерская почта) сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.9. В случае если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено сотрудником делопроизводителю КГБУЗ «КГП №14» со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи автору поручения - главному врачу КГБУЗ «КГП №14» (в случае временного отсутствия - лицу, исполняющему обязанности в установленном порядке). Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

3.10. Соисполнители поручения по результату рассмотрения обращения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) проект ответа с результатами и предложениями по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

3.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы). В случае если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий по положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным.

В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений. В случае если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допущено нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.14. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения. При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении. При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через главного врача КГБУЗ «КГП №14».

Подготовка ответа на письменные обращения и контроль исполнения:

3.15. Согласование проекта ответа и предоставление на подпись главному врачу КГБУЗ «КГП №14» (исполняющему обязанности главного врача КГБУЗ «КГП №14») осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции главного врача КГБУЗ «КГП №14».

Подготовка проекта ответа КГБУЗ «КГП №14» формируется совместно соисполнителями ответа, визируется ими, после чего передается на согласование ответственному исполнителю, в сроки не позднее, чем за 3 рабочих дня до контрольной даты, согласно резолюции главного врача КГБУЗ «КГП №14».

3.16. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все исполнители, указанные в резолюции главного врача КГБУЗ «КГП №14» (лица, исполняющие обязанности в установленном порядке).

3.17. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача КГБУЗ «КГП №14» о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Решение о прекращении переписки принимается главным врачом КГБУЗ «КГП №14». Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

3.18. 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 действующим законодательством. Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом

тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации. Такой ответ гражданину подписывается главным врачом КГБУЗ «КГП №14» с разъяснением причин отказа.

3.19. Перед передачей ответов заявителям на отправку делопроизводитель КГБУЗ «КГП №14» проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя. В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в КГБУЗ «КГП №14» из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Красноярского края, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти Красноярского края, откуда поступило обращение.

3.20. После регистрации ответа обращение снимается с контроля.

3.21. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве КГБУЗ «КГП №14» в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

Особенности рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «КГП №14»:

3.22. Регистрация и рассмотрение обращений граждан в КГБУЗ «КГП № 14» осуществляется в общем порядке и с соблюдением условий, установленных настоящим положением для рассмотрения обращений. Регистрация обращений и постановка их на контроль (снятие с контроля) осуществляется путем регистрации в электронной системе «ДЕЛО-Web». Ответ на обращение гражданина подписывается главным врачом КГБУЗ «КГП № 14» (в случае временного отсутствия - лицом, исполняющим обязанности в установленном порядке), ответственным исполнителем (заместителем главного врача КГБУЗ «КГП №14» и /или заведующим структурным подразделением КГБУЗ «КГП №14»)

Организация приема граждан:

3.23. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заместителем главного врача по клинико-экспертной работе, заместителем главного врача по организационно-методической работе КГБУЗ «КГП №14», заведующими структурными подразделениями КГБУЗ «КГП №14», в дни и часы, установленные в Приложении 1 к настоящему Порядку. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на Портале КГБУЗ «КГП №14», на информационных стендах КГБУЗ «КГП №14» и его структурных подразделениях.

3.24. Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

3.25. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.26. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, инвалиды);
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

Журнал заполняется лицами, непосредственно осуществляющими личный прием граждан. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить, на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

Работа с обращениями, поступившими по телефонам КГБУЗ «КГП №14»:

3.27. Ответ на телефонный звонок в КГБУЗ «КГП №14» должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения КГБУЗ «КГП № 14», в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса. На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию КГБУЗ «КГП №14».

3.28. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение, с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину за необходимой информацией и/или с жалобой в письменном виде.

- подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом КГБУЗ «КГП №14».

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в КГБУЗ «КГП № 14» осуществляют делопроизводители КГБУЗ «КГП №14». Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.2. Делопроизводители КГБУЗ «КГП №14» направляют сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек на текущий день.

4.3. Датой снятия с контроля является дата регистрации окончательного ответа заявителю, контролирующему органу. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.4. 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 сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками КГБУЗ «КГП №14» при работе с обращениями граждан

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников КГБУЗ «КГП №14», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу КГБУЗ «КГП №14».

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач КГБУЗ «КГП №14»:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Сотрудники, 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.

5.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников КГБУЗ «КГП №14» в судебном порядке. Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

Заместитель главного врача
по организационно-методической работе

Делопроизводитель



Н.В.Золотарева

Н.А.Петрушенко

Сведения о КГБУЗ «КГП № 14» для информирования граждан

1. Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Красноярская городская поликлиника № 14» (КГБУЗ «КГП № 14»).
2. Почтовый адрес: 660112, г. Красноярск, ул. Воронова, 35 «Г».
3. Телефон для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов работников КГБУЗ «КГП № 14» (391) 224-38-37.
4. Телефон для справок по личному приему граждан: (391) 224-38-37.
5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: mail@gp14.ru
6. Номер телефакса для приема обращений граждан (391) 224-38-37.
7. Адрес обратной связи на сайте КГБУЗ «КГП № 14»:
<http://gp14.ru/index.php/forma-obratnoj-svyazi>
8. Информация о работниках КГБУЗ «КГП № 14», уполномоченных вести личный прием граждан:

№ п/п	Ф.И.О. работника, занимаемая должность	Часы приема*	Адрес	Телефон
1	Редькин Максим Леонидович, главный врач	среда с 16.00 до 18.00	г. Красноярск, ул. Воронова, 35 «Г», кабинет № 5-12	224-38-37
2	Соляник Ирина Геннадьевна, заместитель главного врача по медицинской части	среда с 16.00 до 18.00	г. Красноярск, ул. Воронова, 35 «Г», кабинет № 5-06	224-51-19
3	Шваб Наталья Викторовна, заместитель главного врача по клинко-экспертной работе	понедельник с 16.00 до 18.00	г. Красноярск, ул. Воронова, 35 «Г», кабинет № 5-11	224-01-07
4	Золотарева Наталья Викторовна, заместитель главного врача по организационно-методической работе	вторник с 16.00 до 18.00	г. Красноярск, ул. Воронова, 35 «Г», кабинет № 5-07	224-00-97
5	Посмитная Елена Юрьевна, заведующий поликлиникой	четверг с 16.00 до 18.00	г. Красноярск, ул. Воронова, 35 «Г», кабинет № 5-04	224-56-68

6	Колчина Елена Юрьевна, заведующий поликлиникой 1	четверг с 16.00 до 18.00	г. Красноярск, ул. Тельмана, 14 «А», кабинет № 24	224-60-65
7	Коновалов Игорь Николаевич, заведующий поликлиникой 2	четверг с 16.00 до 18.00	г. Красноярск, ул. Весны, 11, кабинет № 24	224-07-43
8	Кособуко Светлана Александровна, заведующий поликлиникой 3	четверг с 16.00 до 18.00	г. Красноярск, ул. Партизана Железняк, 30, кабинет № 1	212-53-68
9	Мухина Ольга Владимировна, заведующий дневным стационаром	четверг с 16.00 до 18.00	г. Красноярск, пр. Металлургов, д. 1 «д», корпус №1, кабинет № 21	234-30-12
10	Кириченко Наталья Валерьевна, и.о.заведующего центром здоровья	четверг с 16.00 до 18.00	г. Красноярск, ул. Воронова, 35 «Г», кабинет № 0-01	224-01-64

* могут быть внесены изменения, в связи с ухудшением эпидемиологической обстановки

Заместитель главного врача
по организационно-методической работе



Н.В.Золотарева

Отчет по обращениям за _____ 20__ г.

Подразделение _____

Всего обращений _____, из них

- качество оказания медицинской помощи
всего _____, из них обоснованные _____

- организация медицинской помощи
всего _____, из них обоснованные _____

- запись на прием к врачу
всего _____, из них обоснованные _____

- иные (указать повод обращения, количество) _____

Принятые меры, анализ результата: _____

Заведующий поликлиникой (ФИО, подпись) _____

СОГЛАСОВАНО: _____ (Н.В.Золотарева)

_____ (И.Г. Соляник)
_____ (Н.В. Шваб)
_____ (Е.Ю. Посмитная)
_____ (Е.Ю. Колчина)
_____ (И.Н. Коновалов)
_____ (С.А. Кособуко)
_____ (Н.В. Кириченко)

Приложение 3
к «Порядку рассмотрения обращения граждан»,
к приказу КГБУЗ «КГП №14»
от «27» 05 2022 г. № 217

Информация о поступивших в КГБУЗ «КГП №14» обращениях граждан

№ п/п	Тема обращения	Поликлиника	Поликлиника 1	Поликлиника 2	Поликлиника 3	Дневной стационар
1	Организация оказания МП взрослым в амбулаторных условиях					
2	Качество оказания МП взрослым в амбулаторных условиях					
3	Льготное лекарственное обеспечение					
4	Направление на МСЭ/ВМП					
5	Обращения по вопросам COVID-2019					
6	Вакцинация					
7	Профилактические мед.мероприятия (ДВН, УД, ПО)					

8	Благодарность мед.работникам					
9	Иные темы					
	ВСЕГО за отчетный месяц, из них					
	<i>письменно</i>					
	<i>устно</i>					
	<i>через официальный сайт</i>					

Делопроизводитель Петрушенко Н.А. _____ (подпись)

Дата составления _____

Заместитель главного врача по ОМР



Н.В.Золотарева