ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 45 ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»

П Р И К А З

«30» 12 2025г. № 442

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ»

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, стандартизацией процесса и внедрения работы по внутреннему контролю качества и в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить и ввести в действие:
1.1. Положение о порядке работы с обращениями в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» (Приложение №1);
1.2. График приема граждан по личным вопросам администрацией ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» (Приложение №2);
1.3. Форму журнала записи граждан на прием (Приложение № 3);
1.4. Форму журнала учета приема населения» (Приложение № 4);
1.5. Форму журнала регистрации обращений граждан» (Приложение № 5)
1.6. Форму отчета «Статистические данные о работе с обращениями граждан в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» (Приложение № 6)
2. Назначить ответственными за регистрацию обращений граждан секретарей ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» - Мартиросян А.М., Панферову Е.А., в филиале № 1 – Архипову А.О., в филиале № 4 – Гриценко Е.С., в филиале № 5 – Морозову А.М., в филиале № 6 – Шепелеву О.А., в период их отсутствия - лиц, их замещающих в соответствии с приказом по ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ».
3. Все письменные обращения, поступившие в адрес филиала, незамедлительно перенаправляются секретарю ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ».
4. Секретарям, ответственным за регистрацию обращений граждан:
4.1. Обрабатывать поступающие обращения в соответствии с «Положением о порядке работы с обращениями в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» (Приложение №1)
4.2. Оформлять (пронумеровать, прошнуровать, скрепить печатью «Журналы учета приема населения (Приложение №3), «Журнал записи граждан на прием» в электронном виде (Приложение №4)
5. Возложить ответственность по работе с обращениями граждан на заведующего организационно-методического отдела и клинико-экспертной работы Нужных И.С., в филиалах – на заведующих филиалами, а в период их отсутствия на лиц их замещающих.
6. Лицам, ответственным за работу с обращениями граждан в ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ»:
6.1. Организовать работу по рассмотрению обращения граждан в строгом соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации», действующим законодательством, «Положением о порядке работы с обращениями в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» (Приложение №1), настоящим приказом

6.2. Соблюдать исполнительскую дисциплину, своевременность, полноту и качество рассмотрения обращений граждан.

7. Заведующему отдела организационно-методической и клинико-экспертной работы Нужных И.С. ежеквартально, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, предоставлять заведующему организационно-методической и клинико-экспертной работы № 1 Толстой Н.Е. отчет «Статистические данные о работе с обращениями граждан в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» для проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (Приложение №6).

8. Заведующему организационно-методической и клинико-экспертной работы № 1Толстой Н.Е.:

8.1. ежеквартально, в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным, представлять заместителю главного врача по медицинской части Волкову А.В. сводный отчет по всем подразделениям «Статистические данные о работе с обращениями граждан в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» (Приложение №6)

8.2. Докладывать результаты анализа обращений граждан и принятые меры по выявленным системным ошибкам при оказании медицинской помощи на административных совещаниях и врачебных конференциях.

9. Заведующим филиалами: обеспечить на информационных стендах филиалов наличие актуальной информации о порядке приема обращений граждан с указанием телефона, почтового адреса, электронной почты филиала и должностных лиц, ответственных за работу с обращениями граждан (Ф.И.О., должность, кабинет);

10. Признать утратившим силу Приказ ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» от 27.03.2025 года № 164 «О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ»

11. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Волкова А.В.

Главный врач Е.Е. Сваровски

Приложение №1
к приказу ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ»
от «30» 12 2025 г. № 442

Положение
О порядке работы с обращениями в
ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ»

I. Общие положения

1. Предметом регулирования настоящего Положения является порядок работы с запросами, заявлениями, обращениями (далее по тексту – обращения), поступившими в ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ» (далее по тексту – Порядок), организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных (поступившие в виде письменных обращений по почте, электронной почте, посредством ЭДО, на сайт медицинской организации и пр) обращений граждан с уведомлением заявителей о принятых по ним решениям и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Настоящий Порядок распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа и соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации.

2. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 г. № 785н «Об утверждении требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.09.2020 г. № 972н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10.04.2025 № 180н. «Об утверждении Порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;
- Письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации от 05.04.2023 № 17-1/3034282-16486 «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации»

- Приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 30.11.2011 г. № 1481 «Об организации клинико-экспертной работы в системе Департамента здравоохранения города Москвы»

II. Условия рассмотрения обращений граждан.

2.1. Обращение гражданина может быть направлено:
- в письменном виде по почте;
- электронной почтой;
- лично;
- по телефону;
- на сайт медицинской организации;
- на сайт «Наш город»;
- посредством ЭДО (сайт МЗ РФ, официальный сервер Правительства Москвы и т.д.)

В обращении заявителем должно быть указано наименование медицинской организации, в которую он направляет обращение - ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ», 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.

Обращение должно быть изложено в понятном и доступном для прочтения виде, изложены суть предложения, заявления или жалобы, с личной подписью и датой. В подтверждение своих доводов гражданин может приложить к обращению документы и материалы (либо их копии), указать номер полиса обязательного медицинского страхования.

2.2. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.3. Для обращений, направленных с целью получения медицинских документов (их копий) или выписок из них, пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи.

2.4. Запрос на получение медицинских документов составляется в свободной форме и содержит:
- сведения о пациенте:
а) фамилия, имя, отчество (при наличии);
б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
в) адрес места жительства (места пребывания);
г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений, при наличии - номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

В случае обращения от имени пациента его законного представителя – сведения о законном представителе, указанные в пункте 2 настоящего раздела.
Также в запросе указываются:
- Наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
- Сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов – при личном обращении, по почте или в форме электронного документа;

- Дата подачи запроса и подпись пациента (его законного представителя) – для письменного запроса.

2.5. В случае направления запроса пациентом либо его законным представителем о предоставлении оригинала медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, пациенту либо его законному представителю предоставляется ее копия или выписка из нее, за исключением случаев формирования данного медицинского документа в форме электронного документа.

2.6. При подаче обращения, запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент (его законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте, соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

2.7. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

2.8. Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента.

2.9. При обращении граждан (по телефону или лично) к работнику ГБУЗ «ГП № 45» ДЗМ, последний дает ответы на поставленные вопросы в пределах занимаемой должности и своей компетенции. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он сообщает обратившемуся информацию о том, куда или к кому ему следует обратиться.

III. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации

3.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются секретарем, ответственным за регистрацию обращений граждан.

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством медицинской организации.

3.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

3.4. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником секретариата, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

IV. Регистрация письменных обращений

4.1. Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в ГБУЗ «ГП № 45» ДЗМ, производится секретарем, ответственным за регистрацию обращений, в журнале регистрации обращений граждан»

(приложение № 5) в течение одного дня с даты их поступления.

Регистрация обращений, поступивших по электронной почте, осуществляется секретарем, ответственным за регистрацию обращений, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в электронный журнал входящей корреспонденции.

4.2. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Секретарь при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

4.3. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию:

- от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, на который ранее уже был дан ответ;
- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению и дополнительны вопросов и требований не заявляет.

4.4. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, в котором содержатся вопросы, на которые уже даны ответы, однако поставлены и новые вопросы, не заявленные ранее;
- обращения, которые уже были рассмотрены ранее, о заявитель представил дополнительную информацию или документы, которые дают основания для пересмотра ранее направленного ответа.

4.5. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения по компетенции. При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

4.6. Обращения, поступившие на официальный сайт медицинской организации, регистрируются ответственным работником в электронном журнале, рассматриваются в особом порядки - в тот же день направляются для рассмотрения в филиал, где прикреплен гражданин и на электронную почту ответственного лица.

V. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

5.1. В письменном обращении, не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) почтовый адрес гражданина, направившего обращение, дата, подпись

5.2. Обращении по электронной почте и требующее ответа, содержащего информацию, относящуюся к охраняемой законом тайне, не подписано электронной подписью заявителя.

5.3. Обращения, направленные с целью получения медицинских документов, не содержат обязательные сведения, предусмотренные разделом II настоящего Положения;

5.4. 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;

5.5. Текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимость ю разглашений указанных сведений.

5.7. 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, если имеются достаточные доказательства, что ответы медицинской организации по ранее направленным обращениям, заявителем были получены.

5.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.9. Полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

VI. Рассмотрение письменных обращений

6.1. По письменному обращению, поступившему по электронной почте или на официальный сайт ГБУЗ «ГП № 45» ДЗМ и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения с указанием причины;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

6.2. О ходе работы с обращениями граждан, поступившими на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю медицинской организации.

6.3. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ», не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину.

6.4. Все обращения, поступившие в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ», подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений, предусмотренных разделом V настоящего

6.5. Главный врач ставит на обращении резолюцию и передает секретарю ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ», для последующего направления ответственному лицу или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа в указанные сроки.

6.6. Ответственное лицо в течение одного рабочего дня обязано перенаправить его в филиал, являющийся местом обращения, независимо от прикрепления Заявителя.

6.7. Ответственный секретарь филиала, получивший обращение, в том числе с сайта ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ», регистрирует его в электронном журнале регистрации обращений граждан (Приложение №5) в день получения обращения и незамедлительно передает заведующему филиала.

6.8. Заведующий филиала назначает Исполнителя или готовит проект ответа на обращение самостоятельно.

6.9. Исполнитель не позднее 2-х рабочих дней с момента получения обращения связывается с заявителем для уточнения деталей обращения и информирует о начатом служебном расследовании и сроках предоставления ответа.

6.10. Врач или иной медицинский работник, указанный в обращении, должен предоставить объяснительную записку по сути обращения на имя главного врача.

6.11. Исполнитель не позднее десяти дней до окончания срока рассмотрения обращения представляет ответственному лицу на электронную почту следующий пакет документов:
- Проект ответа на обращение в формате word, с указанием даты и результата звонка Заявителю;
- Ответ на обращение, подписанное заведующим филиала в формате pdf;
- Объяснительная записка работника

6.12. После получения пакета документов от Исполнителя ответственное лицо в течение десяти дней формирует ответ заявителю, подписывает у главного врача или лица, замещающего его по приказу.

6.13. Ответственный секретарь ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ» регистрирует ответ Заявителю в электронном журнале регистрации и отправляет его по электронной почте/адресу, указанному в обращении.

6.14. Ответственное лицо формирует в конце месяца реестр обращений и итогов рассмотрения.

VII. Срок рассмотрения обращений

7.1. Письменные обращения по вопросам, не относящимся к компетенции ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» в срок до семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

7.2. В случае, если в одном обращении ставится ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующие организации или органы.

7.3. Общий срок рассмотрения письменных обращений – тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

7.4. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом (заместителем главного врача по КЭР) не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения заявителю письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

7.5. Запросы, поступающие из государственных органов (полиция, прокуратура, суд, федеральная служба безопасности и т.д.), содержат сведения о сроках получения запрашиваемой информации. В случаях, когда запрашиваемая информация не может быть предоставлена в срок, указанный в запросе, заместитель по клинико-экспертной работе ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» в 3-х дневный срок с даты получения запроса согласовывает с государственным органом, направившим запрос, другой срок предоставления информации.

7.6. При получении обращения, содержащего Претензию в соответствии с Законом Российской Федерации от 7.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», ответ предоставляется в течение 10 дней.

7.7. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в ГБУЗ «ГП № 45» ДЗМ запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (тридцать дней), за исключением случаев выдачи медицинских справок и медицинских заключений.

7.8. Порядок и сроки выдачи медицинских справок и медицинских заключений регламентирован Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.09.2020 г. № 972н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

7.9. В случае отсутствия в запросе необходимых сведений, указанных в разделе II настоящего Положения, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя,

ГБУЗ «ГП № 45» ДЗМ в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцать календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

V111. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

8.1. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения при необходимости согласовывается с:
- руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;
- соисполнителем поручения (если главным врачом определен соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, достоверность ссылки на нормативные акты в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

8.2. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через лиц, ответственных за регистрацию обращений граждан.

8.3. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом медицинской организации или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

8.4. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ автору.

8.5. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

8.6. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

Если, изложенные в обращении требования, не могут быть разрешены положительно, то указывается, по каким причинам они не могут быть удовлетворены.

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

Ответы на обращения граждан подписывает главный врач, либо его заместитель по профилю обращения.

8.8. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

8.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия, лицам, не участвующим в рассмотрении обращения.

8.10. 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.

8.11. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале медицинской организации.

8.12. Перед передачей ответов заявителям на отправку ответственный секретарь проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

8.13. Ответ на обращение, поступившее в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» в форме электронного документа, направляется ответственным секретарем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.14. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в структурном подразделении, ответственном за работу с обращениями, в соответствии с номенклатурой дел.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

IX. Результаты рассмотрения обращений граждан

9.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

9.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной, устной форме или в форме электронного документа.

X. Права граждан и обязанности должностных лиц ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» при рассмотрении обращений

10.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ», при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

10.2. Должностные лица ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (в том числе ВК), в особых случаях с выездом на место;
- оказывают содействие в получении в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращений документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» и представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ».

10.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

XI. Личный прием граждан в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ»

11.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» и его заместителями, заведующими филиалов по предварительной записи в соответствии с графиком приёма граждан (приложение №2).

11.2. В случае обращения гражданина к руководству ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время, независимо от утверждённого графика приёма.

11.3. Информация о записавшихся на прием гражданах и заявленных ими вопросах к рассмотрению, регистрируются в «Журнале записи на прием» (приложение № 3).

11.4. График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ» и на информационных стендах.

11.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

11.6. Устные обращения гражданина регистрируются ведущим прием должностным лицом в «Журнале приема населения» (Приложение №4). 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.

11.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11.8. Личный прием граждан главный врач, его заместители, заведующие филиалами ведут при необходимости в присутствии специалиста по профилю обращения и(или) юриста.

11.9. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ», осуществляются секретарями ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» и ответственным лицом за работу с обращениями граждан.

11.10. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, гражданину даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ», но не содержащие информацию, относящуюся к охраняемой законом тайне.

11.11. Секретарь ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» ответственный за регистрацию обращений граждан, в случае необходимости, информирует заявителя обращения о его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения медицинской организации, ответственного за рассмотрение.

XII. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

12.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

12.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ»:

12.2.1. осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ», в том числе количество и характер
- рассмотренных обращений граждан;
- решений, принятых по обращениям граждан;
- судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

12.2.2. Подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

12.3 Лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа обращений граждан, и докладывает на врачебной конференции о выявленных системных нарушениях

По итогам полугодия готовит статистический отчет, соответствующую аналитическую записку и предлагает меры по профилактике дальнейшего недопущения нарушений.

.

XIII. Организация контроля за исполнением Положения

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

13.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:
- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- своевременный сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

13.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями руководителя ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» по направлениям деятельности.

13.4. Ответственный исполнитель по ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» в плановом порядке представляет сводную информацию по обращениям, срок которых истекает в ближайшие семь дней и, в оперативном порядке – по обращениям, которые должны быть рассмотрены незамедлительно, главному врачу и его заместителям.

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

13.6 Личная ответственность исполнения обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей главного врача ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» по направлениям.

13.7. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:
- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан

13.8. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, необоснованное затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, составляющих охраняемую законом тайну, влекут в отношении виновных должностных лиц ГБУЗ «ГП № 45 ДЗМ» ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение №2
к приказу ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ»
от «30» 12 2025 г. № 442

График приема населения главным врачом, заместителями главного врача и заведующими филиалами

№ п/п	Руководитель	Адрес приема	День приема	Часы приема
1.	Главный врач	5-й Войковский проезд д.12	Понедельник	15-00-20-00
			Четверг	08-00-12-00
2.	Заместитель главного врача по медицинской части	5-й Войковский проезд д.12	Вторник	15-00-20-00
			Четверг	08-00-12-00
3.	Заместитель главного врача по КЭР	5-й Войковский проезд д.12	Вторник	16-00-20-00
			четверг	14-00-17-00
4.	Заведующий филиалом № 1	Ул. Пулковская д.8	Понедельник	15-00-20-00
			Четверг	08-00-12-00
7.	Заведующий филиалом № 4	1-я Радиаторская д.5	Понедельник	15-00-20-00
			Четверг	08-00-12-00
8.	Заведующий филиалом № 5	Ул. Флотская, д. 9, стр. 1	Понедельник	15-00-20-00
			Четверг	08-00-12-00
9.	Заведующий филиалом № 6	Ул. Синявинская, д. 1Б	Понедельник	15-00-20-00
			Четверг	08-00-12-00

Приложение №3
к приказу ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ»
от «30» 12 2025 г. №442

Форма «Журнал записи граждан на прием»

№ п/п	Дата и время приема	ФИО, контактный телефон, причина записи на прием
1	2	

Приложение №4
к приказу ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ»
от «30» 12 2025 г. № 442

Форма «Журнал учета приема населения»

№ п/п	Дата и время обращения	ФИО, год рождения адрес, контакт. телефон	Причина обращения	Сотрудник ГП на приеме	Кому передано на дальнейшее рассмотрение (отв лицо)	Срок исполнения	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение №5
к приказу ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ»
от «30» 12 2025 г. № 442

Форма «Журнал регистрации обращений граждан»

№ п/п	Адрес места жительства заявителя	Дата поступления обращения	Тема обращения (согласно форме отчета)	Ответственное лицо	Результат рассмотрения обращения	Дата ответа на обращение
1	2	3	4	5	6	7

Приложение №6
к приказу ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ»
от «30» 12 2025 г. № 442

Статистические данные о работе с обращениями граждан в ГБУЗ «ГП №45 ДЗМ» за _____ 20____ год

№ п/п	Темы обращений	Общее количество обращений	Ф.№1	Ф.№4	Ф.№5	Ф.№6	ГУ	ОМПВНД
1	Качество оказания медицинской помощи							
2	Лекарственное обеспечение							
3	Организация медицинской помощи							
4	Этика и деонтология							
5	Медицинское обслуживание инвалидов, участников ВОВ и других льготных категорий							
6	Медицинское обслуживание призывников							
7	Санаторно-курортное лечение							
8	Экспертиза нетрудоспособности, в том числе:							
	- ЭЛН							
	- МСЭ							
9	Другие вопросы, в том числе:							
	- вакцинация							
	- возможность записи							
	- вопросы прикрепления							
	- информирование пациентов							
	- вопросы, связанные с ЭМК							
	- диспансеризация							
10	Обращения сотрудников ГП							
11	Благодарности							
12	Итого количество обращений							
13	% От общего количества обращений							
14	Показатель на прикрепленное население в %							