

КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КЛИНИЧЕСКИЙ  
ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫЙ ДИСПАНСЕР»

**ПРИКАЗ**

12 июля 2022 г.

№ 285

Волгоград

О порядке работы комиссии по рассмотрению обращений граждан  
и графике приема в ГБУЗ «ВОКПД»

В целях совершенствования работы с обращениями граждан ГБУЗ «Волгоградский областной клинический противотуберкулезный диспансер», во исполнение Федерального Закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании постановления Губернатора Волгоградской области от 24 ноября 2014 г. № 152 «Об утверждении Положения о комитете здравоохранения Волгоградской области», приказываю:

1. Утвердить:

1.1. Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ВОКПД» (Приложение 1).

1.2. Форму регистрационно-контрольной карточки для регистрации и контроля предложений, заявлений и жалоб граждан (Приложение 2).

1.4. Форму журнала учета приема граждан (Приложение 3).

1.5. Перечень вопросов, подлежащих освещению в отчете о работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан (Приложение 4).

1.6. Состав подкомиссии врачебной комиссии «О порядке рассмотрения обращений граждан» (Приложение 5).

3. Назначить следующих лиц, ответственными за:

3.1. Регистрацию входящих предложений, заявлений и жалоб, поступающих в ГБУЗ «ВОКПД» - заведующую канцелярией Сурганову Н.В., секретаря руководителя Глухову О.А.

3.2. Организацию делопроизводства по обращениям граждан в ГБУЗ «ВОКПД» - заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Н.И. Миронову.

4. Заведующим отделениями и структурными подразделениями:

4.1. Довести до сведения врачей приказ «О порядке работы комиссии по рассмотрению обращений граждан и графике приема в ГБУЗ «ВОКПД».

4.2. Разместить на информационных стендах в местах наибольшего скопления людей график личного приема граждан в ГБУЗ «ВОКПД».

5. Заведующей организационно-методическим отделом Т.А.Сибуревой обеспечить размещение на сайте и официальных чатах ГБУЗ «ВОКПД» приказ о графике личного приема граждан.

6. Утвердить график приема граждан руководителями ГБУЗ «ВОКПД» (Приложение 1).

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Г.В.Мордвинова

## ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

### 1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ВОКПД» (далее - Инструкция) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в ГБУЗ «ВОКПД».

1.2. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

### 1.4. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в орган здравоохранения, учреждение здравоохранения или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности органа здравоохранения, учреждения здравоохранения, развитию общественных отношений;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органа здравоохранения, учреждения здравоохранения и должностных лиц, либо критика деятельности указанных учреждений и должностных лиц;

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

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органах здравоохранения или учреждении здравоохранения.

1.5. ГБУЗ «ВОКПД» обязано в пределах своих полномочий рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.6. При получении информации от специалиста органа здравоохранения, ответственного за работу с обращениями, письмами, заявлениями граждан об обращении граждан в органы здравоохранения, содержащих информацию о нарушениях гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, установленных законодательством Российской Федерации, в том числе:

- о незаконном взимании врачами и средним медицинским персоналом учреждений здравоохранения денежных средств за оказание медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренной Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Волгоградской области бесплатной медицинской помощи (далее - Программа);

- о взимании денежных средств за предоставление платных медицинских услуг, не предусмотренных Программой, на осуществление которых у учреждения здравоохранения не имеется специального разрешения;

- о незаконном взимании денежных средств за направление на лечение, и др.,

ответственные заместители главного врача (в зависимости от принадлежности обращения - заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы, заместитель главного врача по КЭР) в течение сроков, указанных законодательно, при необходимости подготавливают:

- проект приказа с указанием в семидневный срок провести заседание врачебной комиссии и комиссионно проверить поступившую от граждан информацию о нарушениях гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, установленных законодательством Российской Федерации.

- либо готовят объяснительную записку в адрес главного врача, где прописываются факты, которые были выявлены, при проведении ВК первого, второго и в некоторых случаях третьего уровня контроля качества.

Приказ подписывает главный врач ГБУЗ «ВОКПД», проводится проверка, о результатах, которой сообщается специалисту органа здравоохранения, ответственному за работу с обращениями граждан.

1.7. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему осуществляют заместитель главного врача по КЭР, заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы и по медицинской части.

1.8. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан главный врач и его заместители в пределах своей компетенции решают вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или

орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю.

1.9. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю, в форме выписки из протокола заседания врачебной комиссии.

1.10. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы, также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

1.11. Главный врач ГБУЗ «ВОКПД», председатель и члены врачебной комиссии при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;

- систематически анализировать обращения граждан;

- проверять работу по рассмотрению обращений граждан в подведомственных учреждениях, принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.12. При поступлении устного обращения на прием к главному врачу ГБУЗ «ВОКПД» или его заместителям содержание заносится секретарем в журнал личного приема гражданина. 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 личного приема гражданина. В случаях если гражданин составил на личном приеме письменное обращение, то по существу поставленных в обращении гражданина вопросов дается письменный ответ.

1.13. Конституцией Российской Федерации предусмотрено право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления к должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.14. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение здравоохранения к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа управления, учреждения здравоохранения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.15. 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.

1.16. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан.

2.1. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, регистрируются в секретариате ответственным за регистрацию входящих предложений, заявлений и жалоб в день их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб. На них заполняются регистрационно-контрольные карточки (Приложение 2). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

2.2. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются на регистрационно-контрольных карточках. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа обращения.

2.3. В регистрационно-контрольные карточки вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- наименование вида обращения;
- ф.и.о. заявителя, адрес, дата;
- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- исполнитель;
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);

- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

Состав основных реквизитов регистрации в зависимости от характера обращения и задач использования информации может дополняться другими реквизитами:

- наличие приложений;

- постановка на контроль, промежуточные сроки исполнения, перенос сроков исполнения.

2.4. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера.

2.5. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.6. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций и других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп "Получено без приложения", или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.7. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.8. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам присваивается очередной регистрационный индекс. В правом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Повторно". Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в ГБУЗ «ВОКПД», рассматриваются как первичные.

Письма граждан и коллективные письма, адресованные главному врачу учреждения здравоохранения, направляются им на исполнение в соответствующие отделы или непосредственно исполнителю.

2.9. В случае, если 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, руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.10. Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким отделам (должностным лицам), то основным исполнителем является отдел (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва исполнителей и координации их работы.

2.11. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные органы (учреждения) здравоохранения;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению муниципального учреждения здравоохранения.

2.12. На письменных обращениях граждан запрещается делать резолюции и надписи.

2.13. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, подлежат надлежащему оформлению, а именно делается отметка с надписью "В дело" и подписью заместителя главного врача по клинико-экспертной работе, заместителем главного врача по поликлиническому разделу работы, по медицинской части передаются исполнителем секретарю главного врача, ведущему делопроизводство, для последующего формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

2.14. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.15. Главный врач ГБУЗ «ВОКПД», его заместители и другие должностные лица и специалисты при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе и в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов; выявить первопричины повлекшие данные обращения; установить наличие и устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения, обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
- сообщать в письменной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации.

2.16. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности ГБУЗ «ВОКПД», злоупотребления должностным положением отдельных лиц, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагается принять меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов



граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности учреждения здравоохранения.

2.17. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

2.18. Ответ на обращение, поступившее по электронной почте на имя главного врача ГБУЗ «ВОКПД», отправляется по почте при условии указания заявителем обратного почтового адреса. В случае отсутствия обратного почтового адреса и невозможности связаться с заявителем ответ на обращение не дается.

2.19. Дела после завершения делопроизводства по ним, по истечении установленных сроков хранения в секретариатах сдаются в архив ГБУЗ «ВОКПД».

### 3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в ГБУЗ «ВОКПД».

3.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу.

3.3. Порядок и сроки рассмотрения запросов и обращений депутатов законодательных органов власти различных уровней регламентируются Законом Российской Федерации "О статусе депутата Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации" и соответствующими законами субъектов Российской Федерации. При получении запроса депутата законодательного органа главный врач ГБУЗ «ВОКПД» обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок. При этом инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов. Ответ на запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

### 4. Организация приема граждан

4.1. Прием граждан проводится в ГБУЗ «ВОКПД» главным врачом или его заместителями, правомочными принимать решения по данным вопросам.

4.2. Прием осуществляется по адресу 400005, г. Волгоград, пр-кт. им. В.И. Ленина, 54 в главном корпусе в административной части на втором этаже:

День недели	Время приема	Телефон, место приема	ФИО, должность
Понедельник	14:00 – 16:00	8(8442) 23-31-83 Административное здание, каб. 1	Главный врач ГБУЗ «ВОКПД» Мордвинова Галина Владимировна

День недели	Время приема	Телефон, место приема	ФИО, должность
Вторник	14:00 – 16:00	8(8442) 23-81-32 Административное здание, каб. 10	Заместитель главного врача по организационно-методической работе Выстропова Ирина Васильевна
Среда	14:00 – 16:00	8(8442) 23-66-26 Амбулаторное отделение № 1, каб. 16	Заместитель главного врача по поликлинической работе Пупышева Вера Борисовна
Среда	12:00 – 14:00	8(8442) 23-31-83 4 отделение для детей, больных туберкулезом органов дыхания ГБУЗ «ВОКПД», каб. главной мед. сестры	Главная медицинская сестра Оришак Ольга Викторовна
Четверг	14:00 – 16:00	8(8442) 23-31-83 Административное здание, каб. 14	Заместитель главного врача по медицинской части Киселев Сергей Иванович
Пятница	14:00 – 16:00	8(8442) 23-31-83 Административное здание, каб. 2	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Миронова Наталья Ивановна

В структурных подразделениях ГБУЗ «ВОКПД» прием осуществляется следующим образом:

Дни недели	Время	ФИО, должность	Место приема
Амбулаторное отделение № 2			
понедельник	13:00 – 14:00	Заведующий амбулаторным отделением № 2, врач фтизиатр Мамонтова И.А.	400119, г. Волгоград, ул. Аджарская, д. 9
Амбулаторное отделение № 3			
понедельник	13:00 – 14:00	Заведующий амбулаторным отделением № 3 врач фтизиатр Стукалова О.В.	400080, г. Волгоград, ул. Мачтозаводская, д. 138
Структурное подразделение № 1 г. Волгоград			
понедельник	13:00 – 14:00	Заведующий подразделением № 1, врач фтизиатр Фролова И.А.	400065, г. Волгоград, ул. Ополченская, д. 40а
Структурное подразделение № 3 г. Волгоград			

понедельник	13:00 – 14:00	Заведующий подразделением № 3, врач фтизиатр Кириенко Е.Ю.	400021, г. Волгоград, ул. имени Жуковского, д. 1
Структурное подразделение № 4 г. Волжский			
понедельник	13:00 – 14:00	Заведующий подразделением № 4, врач фтизиатр Черемушникова О.Ю.	404110, г. Волжский, ул.Набережная, д. 55
Филиал № 1 в г. Камышине			
понедельник	13:00 – 14:00	Заведующий филиалом, врач фтизиатр Пахалуева Т.Г.	403888, Волгоградская область, Камышинский район, г.Камышин, ул.Ташкентская, 1-а
Детское санаторное туберкулезное отделение г. Волгоград			
понедельник	13:00 – 14:00	Заведующий отделением, врач фтизиатр Моисеева А.Н.	400065, г. Волгоград, ул. Загорская, д. 22

4.3. Прием граждан проводится в порядке живой очереди. При обстоятельствах, требующих принятия безотлагательного решения, гражданин может быть принят в порядке внеочередности.

4.4. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного принятия решения по поставленным гражданином вопросам может привлекать к их рассмотрению других сотрудников учреждения здравоохранения, в чьей компетенции находится разрешение данного вопроса по существу.

4.5. Прием начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.6. Содержание устного обращения заносится в журнал учета приема граждан (приложение 3 к настоящему приказу). 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 учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа;

- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

4.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.9. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан:

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением, начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Главный врач ГБУЗ «ВОКПД» осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

5.3. Руководитель контролирует работу с обращениями граждан и организацию их приема как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство.

5.4. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых, необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В этом случае на регистрационно-контрольной карточке и обращении проставляется штамп (пометка) "Особый контроль".

5.5. На обращения граждан оформляется контрольная карточка в двух экземплярах. Один экземпляр контрольной карточки вместе с обращением направляется исполнителю, другой остается у должностного лица, осуществляющего контроль за исполнением поручений по обращениям граждан. Контрольная карточка оформляется должностным лицом, осуществлявшим контроль.

5.6. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях,

законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.7. Должностные лица на основании имеющихся у них контрольных карточек и переписки контролируют ход и результаты разрешения обращений, направленных в другие учреждения.

5.8. Контрольная карточка (после внесения в нее исполнителем информации о содержании ответа заявителю, его номера и даты подписания) возвращается должностному лицу, осуществляющему контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, для формирования картотеки, включенной в номенклатуру дел, журналов и карточек. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в журнал учета предложений, заявлений и жалоб, который представляется для проверки инспектирующим (проверяющим) по их требованию.

5.9. Картотека контрольных карточек хранится пять лет после окончания ее ведения делопроизводителем, затем уничтожается в установленном порядке.

5.10. В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на контроль, должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;

- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки в деятельности ГБУЗ «ВОКПД», в сообщении также указывается, какие приняты меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков в работе ГБУЗ «ВОКПД» и принятых мерах дисциплинарного характера в отношении лиц, допустивших нарушения.

5.11. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

5.12. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;

- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;

- отражать в регистрационно-контрольной карточке ход исполнения поручения.

5.13. Решение о снятии обращения с контроля принимают главный врач ГБУЗ «ВОКПД» или его заместители: по КЭР, по медицинской части, по

поликлиническому разделу работы. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля. Снятие обращения с контроля оформляется подписью в контрольной карточке лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

5.14. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5.15. Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также работы, проводимой ГБУЗ «ВОКПД» по рассмотрению обращений и организации приема граждан, ежеквартально представляются руководству ГБУЗ «ВОКПД» в виде аналитических справок и отчетов о работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан согласно перечню вопросов, подлежащих освещению в отчете (приложения 4, 5 к настоящему приказу).

5.16. Общий контроль за соблюдением требований законности при осуществлении ответов на обращения граждан в органы здравоохранения осуществляет подкомиссия врачебной комиссии по контролю за порядком рассмотрения обращений граждан.

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**  
**ГБУЗ «Волгоградский областной клинический противотуберкулезный диспансер»**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
(дата поступления) (регистрационный номер) \_\_\_\_\_

Заместителю главного врача

\_\_\_\_\_

Заведующему отделением

\_\_\_\_\_

Главный врач направляет письмо, заявление, жалобу гр.

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., адрес проживания)

Поступившее из

\_\_\_\_\_

(наименование структуры)

Содержание

\_\_\_\_\_

Прошу комиссионно организовать проверку фактов, изложенных в письме, заявлении, жалобе, принять меры, организовать консультацию специалистами отделения и согласно их заключению подготовить ответ с выводами и предложениями. Ответ представить главному врачу.  
в срок до \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Приложение \_\_\_\_\_ листов

Продлить срок исполнения: \_\_\_\_\_

(подпись)

(дата)

Основание:

\_\_\_\_\_

Снять с контроля: \_\_\_\_\_

(подпись)

(дата)

Основание:

\_\_\_\_\_

Инв. № \_\_\_\_\_  
Срок хранения \_\_\_\_\_

Журнал учета приема граждан

ГБУЗ «Волгоградский областной клинический противотуберкулезный диспансер»

Начат " " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Окончен " " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. обратившегося	Адрес регистрации (место жительства) обратившегося (другие контактные сведения)	Повод обращения (краткое содержание)	ФИО лица, проводившего прием	Принятые меры	Примечание



**ПЕРЕЧЕНЬ  
ВОПРОСОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ ОСВЕЩЕНИЮ В ОТЧЕТЕ О РАБОТЕ  
ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА  
ГРАЖДАН**

1. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в ГБУЗ «ВОКПД».
2. Состояние работы по систематическому изучению характера поступающих обращений и личных обращений граждан, использование этих данных в целях дальнейшего совершенствования деятельности ГБУЗ «ВОКПД». Изучение причин повторных письменных и устных обращений граждан с жалобами в ГБУЗ «ВОКПД», их количество. Количество обоснованных жалоб и заявлений (раздельно). Меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы и повторные обращения.
3. Организация приема граждан.
4. Контроль за состоянием работы с обращениями граждан и по организации их приема. Проверка данного направления работы в учреждениях здравоохранения. Наиболее характерные недостатки, выявленные в ходе проверки, мероприятия по их устранению.
5. Заслушивание ответственных лиц о работе с обращениями граждан. Периодичность их работы. Меры, принятые по результатам проведенных проверок, внесенные предложения.
6. Рассмотрение вопросов о работе с обращениями и по организации приема граждан на оперативных совещаниях у главного врача ГБУЗ «ВОКПД».
7. Личное участие руководящего состава в рассмотрении и разрешении обращений и в организации приема граждан.
8. Обобщение и рассмотрение положительного опыта работы с обращениями и по организации приема граждан в ГБУЗ «ВОКПД».

**Состав подкомиссии врачебной комиссии  
«О порядке рассмотрения обращений граждан»**

Председатель:

Миронова Н.И. – заместитель главного врача по КЭР

Зам. председателя:

Киселев С.И. – заместитель главного врача по медицинской части

Пупышева В.Б. – заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы.

Выстропова И.В. – заместитель главного врача по ОМР

Члены ВК (основной состав):

- заведующий 1 отделением для взрослых, больных туберкулезом органов дыхания Мартынова Е.Н.;
- заведующий 2 отделением для взрослых, больных туберкулезом органов дыхания Курбангалиев Р.З.;
- заведующий 3 отделением для взрослых, больных туберкулезом органов дыхания Зеленева И.Н.;
- заведующий 4 отделением для детей, больных туберкулезом органов дыхания Асланян К.В.;
- заведующий 5 отделением хирургическим торакальным Соловьев В.В.;
- заведующий 6 отделением для больных урогенитальным туберкулезом Непорада О.Б.;
- заведующий отделением АРО Зеленев И.И.;
- заведующий амбулаторным отделением № 2 – Мамонтова И.А.;
- заведующий амбулаторным отделением № 3 – Стукалова О.В.;
- заведующий структурным подразделением № 1 Фролова И.А.;
- заведующий структурным подразделением № 3 Кириенко Е.Ю.;
- заведующий структурным подразделением № 4 Черемушников О.Ю.;
- заведующий Филиалом № 1 в г. Камышине Волгоградской области Пахалуева Т.Г.
- заведующий детским санаторным туберкулезным отделением г. Волгоград Моисеева А.Н.