

**ГБУЗ РТ «РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ПО ПРОФИЛАКТИКЕ И
БОРЬБЕ СО СПИД И ИНФЕКЦИОННЫМИ ЗАБОЛЕВАНИЯМИ»
(Республиканский Центр СПИД)**

П Р И К А З

от «22» марта 2023 г.

№ 77

г. КЫЗЫЛ

«Об организации работы с обращениями граждан»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2016 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан согласно приложению № 1.
2. Назначить ответственными за работу с обращениями граждан заместителя главного врача по лечебной работе Манчымаеву Р.А., заместителя главного врача по организационно-методической работе Сарыг-Серен Р.Б.
3. Назначить ответственным за регистрацию обращений граждан – ведущего специалиста по управлению персоналом Сюрэн У.Д.
4. Утвердить форму ведения журнала регистрации обращений согласно приложению № 2.
5. Должностным лицам медицинской организации (заместителям главного врача, заведующим структурными подразделениями) проводить прием граждан по личным вопросам в соответствии с утвержденным графиком согласно приложению №3 с заполнением карточки личного приема граждан.
6. Ответственные должностные лица обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения, с последующим оформлением протокола (в том числе врачебной комиссии).
7. Подготовка документов для приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями, ответа на обращения возлагается на заведующих структурными подразделениями, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные гражданами в обращении.
8. При встрече с заявителем для рассмотрения его обращения, должностными лицами РЦ СПИД заполняется карточка личного приема граждан.
9. Письменный ответ заявителю должностными лицами оформляется на официальном бланке РЦ СПИД.
10. Заместителям главного врача по лечебной работе Манчымаевой Р.А., по ОМР Сарыг-Серен Р.Б, ответственным за работу с обращениями граждан обеспечить:
 - 10.1. Контроль за организацией личного приема и учетом обращений граждан, рассмотренных на личном приеме.

10.2. Обобщение результатов анализа обращений граждан по итогам года и подготовку статистического отчета с соответствующей аналитической запиской.

11. Признать утратившими силу Приказ РЦ СПИД от 10.01.2022г. №4/3 «Об организации работы с обращениями граждан».

12. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

12. Специалисту по управлению кадрами (Сурен У.Д.) ознакомить Манчымаеву Р.А., Сарыг-Серен Р.Б., Сайипову С.С., Буйанхоо Р.Н., Соржу В.А., Ынаалай Ч.К., Филкову Н.В. под роспись.

Главный врач

И.Д. Санчы

И.Д. Санчы

С приказом ознакомлены:

1. Манчымаева Р.А. *Манч*
 2. Сарыг-Серен Р.Б. *Серен*
 3. Соржу В.А. *Соржу*
 4. Ынаалай Ч.К. *Ы*
 5. Буйанхоо Р.Н. _____
 6. Сайипова С.С. *Сайипова*
 7. Филкова Н.В. *Филкова*
 8. Сурен У.Д. *Сурен*
- Манчымаева Р.А. Манч*

Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан.
3. Обращения граждан могут поступать в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений), по электронной почте, на сайт РЦ СПИД.
4. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к руководителю медицинской организации, его заместителю или заведующим отделениями лично или через своего законного представителя.
5. В целях реализации прав граждан на обращение обеспечивается:
 - информирование граждан об их праве на обращение;
 - регистрация и учет поступивших обращений;
 - рассмотрение поступивших обращений;
 - принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
 - подготовка и направление ответов заявителям;
 - проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.
6. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:
 - о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
 - об адресах электронной почты и интернет-сайта организации здравоохранения (при их наличии);
 - о графике личного приема граждан руководителем медицинской организации, его заместителями;
 - об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.
7. Все поступившие в письменной форме, по электронной почте или оформленные обращения граждан (заявителей) через сайт РЦ СПИД, подлежат обязательной регистрации в день их поступления.
 - 7.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.
 - 7.2. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом главного врача РЦ СПИД.

7.3. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ главного врача РЦ СПИД по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

7.4. Срок хранения дел по обращениям граждан в РЦ СПИД составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

8. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в журнале регистрации обращений граждан.

8.1. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом главного врача РЦ СПИД.

8.2. Учету подлежат все обращения, поступающие в письменной форме или по электронной почте, на сайт РЦ СПИД, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

8.3. В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращения;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

9. Все поступившие обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

9.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику медицинской организации принимает руководитель в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

9.2. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

10. Работник медицинской организации, получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

11. Работник медицинской организации, получивший поручение о рассмотрении обращения:

11.1. Вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников РЦ СПИД, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

11.2. Несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией.

12. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию РЦ СПИД, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.
13. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено медицинской организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, главный врач РЦ СПИД вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.
14. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма и подписываются главным врачом. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.
15. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае если обращение поступило по электронной почте, или же на сайт РЦ СПИД ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.
16. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.
17. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:
- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
 - ответ заявителю;
 - материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.
18. Контроль рассмотрения обращений граждан осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.
19. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья, ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:
- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
 - количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
 - количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.
20. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым Кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

21. В учреждении не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.
22. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года предоставляются главному врачу РЦ СПИД.
23. Устные обращения рассматриваются ответственным лицом, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.
24. Руководитель РЦ СПИД проводит личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются руководителем РЦ СПИД. Информация о принятых руководителем РЦ СПИД мерах фиксируется в журнале личного приема граждан.
25. В случае если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

Приложение № 3 к приказу РЦ СПИД
№ 77 от «22» марта 2023г.

График
приема граждан руководителем медицинской организации, заместителями.

Ф. И. О.	Должность	Дни, часы приема	Телефон для записи на прием
Санчы Инна Дандар-ооловна	Главный врач	Среда 15.00 - 16.30	6-33-68
Манчымаева Роланда Александровна	Заместитель главного врача по лечебной работе	Четверг 14.00 - 15.30	6-05-64
Сарыг-Серен Римма Буруткеловна	Заместитель главного врача по организационно- методической работе	Пятница 15.00 - 16.30	6-20-04