

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ

ГЛАВНОГО ВРАЧА

ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА
МОСКВЫ «ДЕТСКОЙ ГОРОДСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ №150 ДЕПАРТАМЕНТА
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»
(ГБУЗ «ДГП №150 ДЗМ»)

ПРИКАЗ

От 12.01.2026

№18

*Об организации работы
с обращениями граждан*

В целях совершенствования работы с обращениями граждан и во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Назначить ответственными за своевременность, полноту и качество рассмотрения, регистрацию и учет обращений (жалоб) граждан:
 - в АПЦ - Слюнькову С.Г., заместителя главного врача по клинико-экспертной работе
 - в филиале №1 – Киданову А.Г.; заведующую филиалом
 - в филиале №2 – Аксенову Н.С., заведующую филиалом
 - в филиале №3 – Заводилову Л.Л., заведующую филиалом
2. Утвердить Регламент работы с обращениями граждан (Приложение 1).
3. Утвердить Положение о деятельности врачебной комиссии по рассмотрению обращений граждан (Приложение 2).
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

ГЛАВНЫЙ ВРАЧ



И.В. КЛЮЧНИКОВА



Регламент работы ГБУЗ «ДГП №150 ДЗМ» с обращениями граждан

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий регламент устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ДГП №150 ДЗМ» (далее – Учреждение).
- 1.2. Регламент разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.3. Данный регламент распространяется на все обращения граждан, поступившие в Учреждение.
- 1.4. Обращение гражданина: направленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- Предложение – вид обращения, содержащий рекомендация гражданина по совершенствованию организации деятельности Учреждения;
 - 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 Учреждения и его должностных лиц;
 - Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Прием и регистрация поступающих обращений

- 2.1. Все обращения, поступившие в Учреждение, подлежат регистрации и передаются на рассмотрение главного врача либо его заместителей.
- 2.2. Регистрация поступивших обращений проводится лицом, ответственным за рассмотрение обращений граждан и включает следующие пункты:
- Дата обращения/дата поступления обращения в Учреждение и порядковый номер;
 - ФИО обратившегося гражданина;
 - Поликлиника, филиал;
 - Домашний адрес, телефон;
 - Повод обращения;
 - Обоснованность обращения;
 - Принятые меры по обращению гражданина;
 - Дата ответа, направленного заявителю или в вышестоящие органы.
- 2.3. Регистрация звонков на «горячую линию» проводится в журнале учета звонков и включает следующие сведения – дата, время, ФИО дежурного администратора, ФИО обратившегося, суть обращения и принятые меры.

3. Рассмотрение обращений

- 3.1. Письменные обращения граждан, зарегистрированные в установленном порядке, направляются на рассмотрение главного врача либо его заместителей.
- 3.2. Обращения граждан рассматриваются руководством Учреждения и направляются с поручением к исполнителю с указанием сроков рассмотрения и предоставления ответа.
- 3.3. В случае, если решение поставленных вопросов находится в компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения направляется каждому из них.
- 3.4. При отсутствии указания руководством сроков рассмотрения и предоставления ответа, срок определяется в соответствии с действующим законодательством (30 рабочих дней).
- 3.5. Ответ на обращение подписывается главным врачом, в его отсутствие – лицом, исполняющим

обязанности.

3.6. Все работники Учреждения, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них письменных обращений и документов, к ним приложенных.

3.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно заменяющему его работнику.

3.8. По всем обращениям на качество оказания медицинской помощи в соответствии с приказом Департамента здравоохранения Москвы от 16.08.2013 №820 «О совершенствовании организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях государственной системы здравоохранения города Москвы» проводятся мероприятия внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

4. Работа с отдельными обращениями граждан

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.3. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

5. Рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие решения

5.1. Подготовка проекта ответа заявителю осуществляется ответственным исполнителем. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению.

5.2. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, и автору дан исчерпывающий ответ, который должен быть конкретным, обоснованным и охватывать все вопросы, изложенные в обращении.

5.3. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание и достоверность сведений.

6. Организация работы по приему граждан с устными обращениями

6.1. Личный прием граждан проводится главным врачом Учреждения, а также руководителями филиалов согласно утвержденным графикам. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

6.2. Устные (личные) обращения отражаются в журнале приема граждан с указанием фактов и обстоятельств, изложенных заявителем. В журнале также указываются принятые решения, резолюции.

6.3. При устном обращении, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема.

7. Формирование дел

7.1. Срок хранения в архиве Учреждения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением – пять лет.

7.2. Ответственность за хранение дел возлагается на ответственное лицо по обращению граждан.

7.3. Архивные дела, срок хранения которых истек, подлежат рассмотрению экспертной комиссии.

Приложение 2
УТВЕРЖДАЮ
ГЛАВНЫЙ ВРАЧ ГБУЗ «ДГП № 150 ДЗМ»
И.В. КЛЮЧНИКОВА



ПОЛОЖЕНИЕ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВРАЧЕБНОЙ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Общие положения

1. Врачебная комиссия (ВК) по рассмотрению обращений граждан создается в медицинской организации в целях объективного, всестороннего и своевременного их рассмотрения.
2. Председателем ВК является главный врач ГБУЗ «ДГП № 150 ДЗМ»
3. В состав ВК включаются заместители главного врача, заведующие отделениями и иные приглашенные специалисты. Один из членов ВК назначается секретарем комиссии.
4. Секретарь ВК обеспечивает контроль за своевременным рассмотрением материалов, их подготовку и оформление к заседанию ВК, ведение и хранение установленной документации. Также секретарь осуществляет регистрацию обращений граждан, основными сведениями которой являются – дата регистрации, регистрационный номер, фамилия и инициалы автора обращения, его адрес, повод обращения, обоснованность, принятые меры и дата ответа.
5. Заседание и решение ВК оформляется протоколом, в котором отмечается суть обращения, представленные материалы, выносятся решение о принятых по данному обращению мерах, а также его обоснованность.
6. В своей деятельности врачебная комиссия руководствуется Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» постановлениями, а также решениями, приказами и инструкциями вышестоящих органов здравоохранения, уставом учреждения, приказами главного врача.

Функции врачебной комиссии по рассмотрению обращений граждан

1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. Любое обращение, поступившее от граждан, подлежит обязательному рассмотрению в сроки, установленные вышестоящей организацией;
2. Запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы – амбулаторные карты, выписки из стационаров, данные инструментального обследования, и т.д.;
3. Изучает правильность и своевременность диагностики, обоснованность и соответствие медицинским стандартам назначенного лечения, качество ведения медицинской документации в разрезе каждого обращения;
3. Дает письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;
4. Принимает меры, направленные на удовлетворение претензий граждан, изложенных в обращении;
4. В протоколе ВК по рассмотрению обращения комиссионно выносит решение о его обоснованности или необоснованности.