

Министерство здравоохранения Свердловской области
ГБУЗ СО «Психиатрическая больница № 3»
(ГБУЗ СО ПБ №3)

Калинина ул., д. 13, Екатеринбург, 620012
тел. 8 (343) 307-37-73 тел./факс 8 (343) 307-37-71
E-mail: pb3.public@gmail.com; http://пб3.рф
ОКПО 01944393; ОГРН 1026605616993; ИНН/КПП 6663024102/ 668601001

ПРИКАЗ

от «02» марта 2020

№ 69

*Об организации рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ СО ПБ № 3*

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 Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 06.05.2012 № 539-П «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области», Федеральным законом «О полиции»; Федеральным законом «О Федеральной службе безопасности»; Федеральным законом «О следственном комитете»; Федеральным законом «О прокуратуре»; Уголовно-процессуальным кодексом РФ; Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; 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»;

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и принять к исполнению Положение о работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО ПБ № 3 (приложение № 1).
2. Назначить:
 - 2.1. Лицом, ответственным за работу с обращениями граждан и запросами организаций, заместителя главного врача по клинико-экспертной работе;
 - 2.2. Лицом, ответственным за регистрацию обращений, секретаря главного врача;
 - 2.3. Лицом, ответственным за регистрацию запросов, поиск и(или) подбор информации, исполнение запросов (кроме запросов, требующих подготовки ответов) – регистратора диспансерного отделения;
 - 2.4. Лицом, ответственным за подготовку ответов на запросы, требующих письменного ответа, юрисконсульта кадрово-юридического отдела;
 - 2.5. Лицами, ответственными за своевременность и качество работы по исполнению запросов, заведующего диспансерным отделением и начальника кадрово-юридического отдела (в части исполнения запросов, требующих письменного ответа).
3. Утвердить форму журнала регистрации обращений (приложение № 2).
4. Утвердить форму журнала регистрации запросов (приложение № 3).

5. Лицам, указанным в пунктах 2.2. и 2.3. обеспечить ведение журналов регистрации обращений и запросов на бумажном носителе и в электронном виде на диске «Z».

6. Должностным лицам ГБУЗ СО ПБ № 3 проводить прием граждан по личным вопросам в соответствии с утвержденным графиком (приложение № 4) с заполнением карточки личного приема граждан (приложение № 5).

7. Руководители структурных подразделений и врачи (по поручению руководителя структурного подразделения или заместителя главного врача) обязаны:

7.1. Подготавливать информацию по обращениям граждан и запросам организаций в письменном виде, а также предоставлять медицинскую документацию;

7.2. Подготавливать документы для приема граждан главным врачом и его заместителями

8. Заведующему социальной службой обеспечить подготовку и направление необходимых отчетов по обращениям граждан.

9. Приказ от 03.10.2018 № 296 «Об организации рассмотрения обращений граждан» признать утратившим силу.

10. Контроль исполнения настоящего приказа возлагаю на заместителя главного врача по КЭР И.Ю. Гордеева.

Главный врач



А.А. Токарь



Утверждаю:

Главный врач ГБУЗ СО ПБ № 3

Токарь А.А.
Токарь А.А.

Положение о работе с обращениями граждан, запросами организаций в ГБУЗ СО ПБ № 3

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан, запросами организаций (далее – Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан (далее – обращений), запросов организаций (далее – запросов), повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений, запросов граждан и организаций.

1.2. Предметом регулирования настоящего Положения являются правоотношения, связанные с письменными обращениями и запросами, а также порядок их рассмотрения.

1.3. Настоящее Положение распространяется на все письменные, в том числе поступившие в электронной форме, индивидуальные и коллективные обращения и запросы, поступившие в ГБУЗ СО ПБ № 3 (далее – Учреждение).

1.4. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений и запросов, организации личного приема и порядок документооборота.

1.5. При рассмотрении обращений и запросов в Учреждении обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

При рассмотрении обращений и запросов не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного управления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

1.6. Рассмотрение обращений и запросов в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации
- 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 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 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 «О полиции»;
- Федеральным законом «О Федеральной службе безопасности»;
- Федеральным законом «О следственном комитете»;
- Федеральным законом «О прокуратуре»;
- Уголовно-процессуальным кодексом РФ;
- приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012 № 539-П «Об организации работы с обращениями в медицинских организациях Свердловской области»;
- приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 09.12.2013 № 1594-п «Об утверждении перечня информации, необходимой для размещения на собственных сайтах и информационных стендах учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения Свердловской области».

1.7. В настоящем Положении используются следующие термины:

1) обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Учреждения в письменной, устной форме, в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономических сфер деятельности государства и общества;

3) 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

5) запрос – обращение органов дознания и следствия, суда, прокуратуры, органа уголовно-исполнительной системы, государственных надзорных органов.

1.8. Лицом, ответственным за работу с обращениями и запросами, является заместитель главного врача по клинико-экспертной работе.

1.9. В целях информирования граждан о процедуре подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема, о правилах делопроизводства по обращениям в Учреждении на официальном сайте Учреждения и на информационных стендах размещена следующая информация:

- полное наименование медицинского учреждения (структура, схема проезда (карта), информация о транспортной доступности);
- контакты контролирующих организаций;
- контакты Учреждения: адрес, телефон, электронная почта;
- график работы Учреждения;

- график приема граждан главным врачом Учреждения и его заместителями по медицинской части и по клинико-экспертной работе (далее – руководство Учреждения);
- настоящее Положение о работе с обращениями граждан, запросами организаций в ГБУЗ СО ПБ № 3.

2. Порядок приема и регистрации письменных обращений граждан

2.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения (а также бандероли, посылки) граждан принимаются секретарем главного врача Учреждения, который является лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

2.2. Регистрации подлежат письменные обращения, направленные по почте, электронной почте, по факсу, представленные заявителем (представителем заявителя) непосредственно в Учреждение; а также обращения на сайте Учреждения.

2.3. 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 уполномоченным лицом.

2.4. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) 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;

2.5. По результатам предварительной проверки принимаемых письменных обращений составляются акты в случаях, когда:

- в конвертах обнаруживаются денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- в конвертах не обнаружилось обращения;
- в конвертах обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. 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 не вскрытыми.

2.6. Регистрация обращений граждан, поступивших в Учреждение, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в «Журнале регистрации обращений граждан».

2.6.1. Журнал регистрации обращений граждан содержит следующие графы:

- № п/п,
- входящий номер поступившего обращения;
- Ф.И.О. заявителя (в данной графе фамилия и инициалы автора указываются в именительном падеже; если обращение подписано более, чем одним автором, то в графе делается отметка «Коллективное»)
- домашний адрес;

- номер телефона обратившегося;
- краткое содержание обращения;
- повторность обращения;
- контроль;
- результат исполнения с фамилией исполнителя
- исходящий номер и примечание (обоснованность жалобы).

2.6.2. Обложка журнала регистрации обращений граждан включает в себя следующие реквизиты:

- наименование медицинской организации;
- заголовок;
- крайние даты (дата начала, дата окончания).

2.7. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

2.8. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

2.9. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

2.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения уполномоченному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан.

При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

3. Срок рассмотрения обращений граждан

3.1. Срок регистрации письменных обращений в Учреждение – в журнале не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения.

3.2. Общий срок рассмотрения обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

3.3. 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) Учреждения не более чем на тридцать дней. При этом автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

3.4. В случаях, определенных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и предусмотренных настоящим Положением (раздел 5 «Рассмотрение обращений граждан»), ответ по существу поставленных в обращении вопросов не дается, о чем сообщается лицу, направившему обращение.

4. Требования к обращениям граждан

4.1. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), по желанию – контактный номер телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы, либо их копии.

К обращению, поступившему в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.3. 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:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) документ, подтверждающий опеку/попечительство.

5. Рассмотрение обращений граждан

5.1. Структура организации работы по обращениям граждан

- Секретарь главного врача регистрирует поступившее обращение и передает на рассмотрение главному врачу.
- Главный врач принимает решение о передаче обращения для подготовки ответа и подписания ответа заместителю главного врача по клинико-экспертной работе, заместителю главного врача по медицинской части. В отдельных случаях главный врач оставляет за собой право подписи ответа на обращение.
- Руководители в процессе рассмотрения обращения использует организационно-управленческий ресурс в части взятия объяснений от работников Учреждения, предоставления необходимой информации для подготовки ответа, а также подготовки проектов ответов на обращения.

5.2. По поступившему в Учреждение обращению и принятому к рассмотрению, принимается одно из следующих решений:

5.2.1. Обращение рассмотрено и дан ответ по существу обращения.

5.2.2. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в случаях, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем,

5.2.3. Ответ на обращение не дается, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

5.2.4. Ответ на обращение не дается по существу заявленных в обращении вопросов:

а) если текст письменного обращения не поддается прочтению. Об этом в течение семи дней сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

б) если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Об этом в течение семи дней сообщается гражданину, направившему обращение

в) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

г) если в обращении обжалуется судебное решение. В этом случае в течение семи дней со дня регистрации обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

д) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения охраняемой федеральным законом тайны. В этом случае гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

е) если в обращении гражданина содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Учреждения, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5.2.5. Переписка с гражданином прекращается в случае, если в 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.3. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, а также за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители и лицо, подписавшее ответ.

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

5.5. По итогам рассмотрения обращения формируется «Дело». Обязанности по формированию Дел, а также по подготовке отчетов по обращениям граждан (в том числе таблица «Мониторинг обращений граждан» на портале «Региональная информационная система здравоохранения Свердловской области. Мониторинг деятельности медицинских учреждений») возложены на заведующего социальной службой.

Дело содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

Появившиеся дополнительные материалы по вопросу, связанному с обращением, или повторное обращение подшиваются к первому Делу.

5.6. В случаях, когда гражданином не требуется письменного уведомления о результатах рассмотрения его обращения, Дела не формируются.

6. Личный прием граждан в Учреждении

6.1 Личный прием граждан осуществляется главным врачом Учреждения, заместителем главного врача по медицинской части и заместителем главного врача по клинико-экспертной работе(далее – руководство Учреждения) в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главным врачом Учреждения.

График приема граждан руководством Учреждения размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации

6.2. В случае обращения гражданина к руководству Учреждения по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и(или) вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, прием данного гражданина осуществляется представителем руководства Учреждения в ближайшее время, независимо от утвержденного графика приема.

6.3. Подготовка документов для приема граждан руководством Учреждения возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

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

6.5. Содержание устного обращения заносится в карточку 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

6.6. В случаях, когда по результатам устного обращения, гражданину дается письменный ответ, обращения гражданина регистрируются. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносится уполномоченным на то лицом (секретарь главного врача) из карточки личного приема граждан, заполненной руководством Учреждения, непосредственно в журнал регистрации обращений граждан.

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

7. Анализ обращений, поступивших в ГБУЗ СО ПБ № 3, организация контроля исполнения Положения

7.1 Уполномоченное лицо Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Учреждение из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль факта исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в Учреждение в соответствии с поручением руководителя Учреждения.

7.2. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в Учреждении, лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих показателей:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.

7.3. 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 прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

7.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

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

7.6. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, руководству Учреждения.

7.7. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, и на руководителя соответствующего структурного подразделения.

8. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. В соответствии со статьей 15 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» лица, виновные в нарушении указанного закона (неправомерный отказ в приеме обращений, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективный разбор, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, составляющих охраняемую законом тайну), несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.2. Виновные работники могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.3. В соответствии со статьей 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях нарушение должностными лицами, на которые возложено осуществление публично значимых функций, установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, влечет наложение административного штрафа в размере от пяти до десяти тысяч рублей.

8.4. В соответствии со статьей 5.39 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях неправомерный отказ в предоставлении гражданину, в том числе адвокату, информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пяти до десяти тысяч рублей.

9. Порядок рассмотрения запросов организаций

9.1. Поступающие в Учреждение запросы организаций (далее – запросы) принимаются уполномоченным специалистом диспансерного отделения (далее – уполномоченный специалист), в функции которого входит:

- принятие запроса,
- регистрация запроса,
- поиск и(или) подбор информации, необходимой для ответа на запрос,
- принятие решения о передаче запроса для исполнения юрисконсульту;
- постановка на запросе штампа (в случае, если не требуется подготовка ответа).

9.2. Уполномоченный специалист регистрирует поступившие запросы в «Журнале регистрации запросов организаций» в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления запроса.

Регистрации подлежат все запросы, направленные по почте, электронной почте, по факсу, представленные непосредственно в Учреждение.

9.3. На каждом запросе ставится регистрационный штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации

ГБУЗ СО «Психиатрическая больница № 3» 620012, г. Екатеринбург, ул. Калинина, 13
Вх. № _____
«_____» _____ 20__.

9.4. Допускается прием запросов дежурными врачами Учреждения. В этом случае дежурный врач на копии запроса ставит отметку о получении запроса с указанием только даты приема (без регистрационного номера) и не позднее следующего рабочего дня передает запрос Уполномоченному специалисту. При этом в журнале регистрации запросов ставится фактическая дата принятия запроса дежурным врачом, а в графе «дополнительная информация» делается отметка о том, что запрос был принят дежурным врачом.

9.5. В случае, если запрос предполагает ответ информационного содержания (о факте обращения за медицинской помощью, о факте лечения в стационаре или амбулаторном наблюдении и т.д.), то уполномоченный специалист, после регистрации запроса, предоставляет требуемую информацию посредством постановки на запросе штампов соответствующего содержания:

ГБУЗ СО «Психиатрическая больница № 3» (ГБУЗ СО ПБ № 3) 620012, г. Екатеринбург, ул. Калинина, 13	ГБУЗ СО «Психиатрическая больница № 3» 620012, г. Екатеринбург, ул. Калинина, 13
На диспансерном наблюдении в ГБУЗ СО ПБ № 3 не состоит	На диспансерном наблюдении в ГБУЗ СО ПБ № 3 не состоит. За медицинской помощью не обращался.
«_____» _____ 20__	«_____» _____ 20__
Уполномоченный специалист	Уполномоченный специалист
_____ подпись ФИО	_____ подпись ФИО

9.6. Журнал регистрации запросов содержит следующие графы:

- входящий номер (период – 1 календарный год),
- исходящий номер и дата поступившего запроса;
- наименование организации, направившей запрос;
- должность, ФИО и номер телефона (при наличии) лица, подписавшего запрос;
- суть запроса
- дополнительная информация

Обложка журнала регистрации запросов включает в себя следующие реквизиты:

- наименование медицинской организации;
- заголовок;
- крайние даты (дата начала, дата окончания).

9.7. В случае, если уполномоченное лицо принимает решение, что поступивший запрос (прошедший регистрацию в журнале) требует исполнения юриконсультантом, уполномоченное лицо в срок не позднее одного рабочего со дня регистрации передает запрос юриконсультанту кадрово-юридического отдела для исполнения, при этом делает отметку в журнале (в графе «дополнительная информация»).

Юриконсультант исполняет полученный от уполномоченного лица запрос и передает на подпись заместителю главного врача по КЭР.

Регистрация ответа производится секретарем главного врача.

9.8. Запросы исполняются в соответствии со сроками, указанными в запросах.

9.9. Ответственность за организацию работы по исполнению запросов несет заведующий диспансерным отделением и начальник кадрово-юридического отдела (в части исполнения запросов, требующих письменного ответа)

Приложение № 2
к приказу от «02» марта 2020 № 69
ГБУЗ СО «ПБ № 3»



Утверждаю:

главный врач ГБУЗ СО ПБ № 3

Токарь А.А.

Форма «ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»

№ п. п.	Входящий номер	ФИО, адрес, телефон заявителя	Вид и суть обращения	исполнитель	Повторность обращения	Сведения об осуществлении контроля	Результат рассмотрения	Исходящий номер ответа	Примечание/обоснованность жалобы

