

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Пермского края
«Городская поликлиника № 7»

ПРИКАЗ

05.08.2025 года

№ 410

«Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан в ГБУЗ ПК «ГП № 7»

С целью реализации положений Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» при осуществлении ГБУЗ ПК «ГП № 7» публично значимых функций и обеспечения соблюдения прав граждан,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ ПК «ГП № 7» (далее – Порядок).
2. Секретарю Плюсниковой О.С.:
 - 2.1. довести настоящий приказ до сведения всех работников ГБУЗ ПК «ГП № 7» в срок до 01.09.2025г.
3. Программисту ведущему Имполитову Д.В.:
 - 3.1. разместить Порядок на официальном сайте ГБУЗ ПК «ГП № 7» в срок до 01.09.2025г.;
 - 3.2. обеспечить создание и функционирование личного кабинета ГБУЗ ПК «ГП № 7» на платформе обратной связи единого портала федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС Единого портала);
 - 3.3. разместить электронную форму (виджет) модуля подачи обращений через ПОС Единого портала на официальном сайте ГБУЗ ПК «ГП № 7» в срок до 01.09.2025г.
4. Назначить заведующую информационно-аналитическим отделением Мысову О.А. ответственным за обработку обращений, поступающих через ПОС Единого портала.
5. Начальнику отдела кадров Олейниченко Е.Ф.:
 - 5.1. обеспечить ознакомление с настоящим приказом всех вновь поступающих на работу в ГБУЗ ПК «ГП № 7» под роспись.
6. Приказ от 02.03.2020 № 86 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ ПК «ГП № 7»» считать утратившим силу.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Ю.В. Шеина

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ ПК «ГП № 7»

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ ПК «ГП № 7» (далее - Порядок) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, в ГБУЗ ПК «ГП № 7» (далее - Учреждение).

2. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и объединений граждан, поступающие в Учреждение в письменной или устной форме на личном приеме, по почте или в форме электронного документа через личный кабинет ГБУЗ ПК «ГП № 7» на платформе обратной связи единого портала федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС Единого портала) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке.

3. Для целей настоящего Порядка под обращением гражданина понимается направленные в ГБУЗ ПК «ГП № 7» в письменной форме или в форме электронного документа с использованием ПОС Единого портала или иной информационной системы государственного органа Пермского края, либо официального сайта государственного органа Пермского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина на личном приеме у главного врача ГБУЗ ПК «ГП № 7».

В Порядке термины «предложение», «заявление», «жалоба» используются в значении, указанном в ст. 4 Закона.

4. Настоящий Порядок не распространяется на заявления, подлежащие рассмотрению в ином порядке – заявления о выборе гражданином медицинской организации и лечащего врача, заявления об ознакомлении с медицинскими документами, заявления о получении медицинских документов (выписок из них, копий медицинских документов), заявлений о получении справок и медицинских заключений, об обеспечении лекарственными средствами и медицинскими изделиями, о проведении диагностических инструментальных и лабораторных исследований и т.п.

Настоящий Порядок не распространяется также на заявления, касающиеся вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, постановки диагноза, назначения или отмены лечебных и диагностических мероприятий, отнесенных к компетенции лечащего врача.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

5. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: 614070, г. Пермь, ул. Крупской, 57а.

6. Адрес Учреждения для самостоятельной подачи письменных обращений: г. Пермь, ул. Крупской, 57а.

7. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы в личном кабинете ПОС Единый портал.

III. Прием и регистрация обращения

8. Поступающие в Учреждение по почте или непосредственно от гражданина письменные обращения принимаются секретарем главного врача.

9. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, либо должность, фамилию, имя и отчество главного врача, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Представленные непосредственно гражданином обращения, не имеющие его личной подписи, у гражданина не принимаются.

10. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

11. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру секретарем главного врача.

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

12. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, секретарем главного врача:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

в) поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма секретарем главного врача, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

13. По выявленным нарушениям и недостаткам секретарем главного врача составляются акты на письма:

а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается секретарем главного врача.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними главному врачу.

14. Ошибочно (не по адресу) присланные письма секретарем главного врача возвращаются на почту невскрытыми.

15. Регистрация обращений в письменной форме осуществляется секретарем главного врача в «Журнале регистрации обращений граждан» в день поступления.

16. Регистрация обращений, поступивших в форме электронного документа через личный кабинет ПОС Единого портала, осуществляется путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в автоматизированную систему учета, распечатываются на бумажном носителе и передаются секретарю главного врача для регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан».

17. Зарегистрированные обращения граждан представляются главному врачу для организации работы по их рассмотрению.

IV. Организация рассмотрения обращений

18. Главный врач поступившие обращения в зависимости от содержания направляет руководителям соответствующих структурных подразделений Учреждения или конкретным работникам с резолюциями. Работники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

19. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким работникам Учреждения, ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в резолюции первым, которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (соисполнители), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Учреждения или иных организаций, не указанных в качестве соисполнителей. Работникам - соисполнителям секретарь главного врача направляет копии обращения.

20. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

21. Ответственный исполнитель ежедневно проверяет наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомится с содержанием обращения, просматривая его электронный образ, и приступает к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

22. Сроки подготовки и направления ответа на обращение предусмотрены Законом. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, главный врач Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Проект ответа на обращение готовится ответственным исполнителем на бланке Учреждения и представляется на подписание главному врачу Учреждения не позднее, чем за три рабочих дня до истечения сроков, предусмотренных Законом для направления ответа (уведомления о переадресации обращения, иного уведомления).

23. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

24. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем

вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

25. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Учреждение сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

26. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Данное решение ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

27. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

V. Порядок направления ответа на обращение

28. После подписания ответа на обращение (уведомления о переадресации обращения, иного уведомления) главным врачом Учреждения секретарем главного врача Учреждения регистрируется ответ (уведомление о переадресации обращения, иное уведомление) с последующей отправкой адресату письма, планируемого к почтовой отправке.

Почтовая квитанция об отправке приобщается к копии ответа заявителю и вклеивается в «Журнал учета почтовых отправлений».

29. Отправка электронных (полученных методом сканирования) образов ответов гражданам по электронной почте осуществляется секретарем главного врача Учреждения ежедневно по мере их готовности с почтового ящика Учреждения permgr7@med.permkrai.ru. Отправка происходит для исполненных писем, в которых указано, что ответ надо направить на указанный в обращении адрес электронной почты. Одновременно с отправкой ответа на обращение формируется уведомление, в котором содержатся дата и вид отправки.

30. Направление ответов на обращение посредством личного кабинета ПОС Единый портал осуществляется заведующей информационно-аналитическим отделением Мысовой О.А.

VI. Порядок завершения работы с обращением

31. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, остаются на контроле ответственного исполнителя и с контроля не снимаются.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину.

32. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения главным врачом Учреждения делается надпись «В дело», ставится личная подпись и указывается дата.

Документы исполненного обращения с копией ответа на обращение формируются секретарем главного врача в дела в соответствии с номенклатурой дел.

VII. Организация личного приема граждан

33. Главным врачом Учреждения личный прием граждан осуществляется в кабинете главного врача по адресу: г. Пермь, ул. Крупской, 57а в соответствии с графиком личного приема.

34. Организацию личного приема граждан главным врачом учреждения осуществляет секретарь главного врача путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема главным врачом Учреждения;

в) получения не позднее 3-х рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Учреждения необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

Секретарь главного врача в целях организации личного приема вправе уточнить у гражданина мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

VIII. Проведение личного приема

35. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

36. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в Журнал учета личного приема граждан (Приложение № 2).

37. При проведении личного приема граждан главный врач Учреждения вправе привлекать работников Учреждения.

38. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале учета личного приема граждан (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

39. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

40. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

41. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в Журнал учета личного приема граждан.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в ГБУЗ ПК «ГП № 7»

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/ п	Дата поступле ния обращен ия	ФИО обративше гося лица, адрес, телефон	Краткое содержа ние жалобы	Назначенн ые дата и время рассмотрен ия обращения, согласован ная дата предоставл ения ответа на обращение	Подпись принявш его обращен ие	Результат ы рассмотре ния обращени я, краткая суть ответа на обращени е, принятые меры, дата направлен ия (передачи) ответа автору обращени я	Дата и подпись лица, получив шего ответ на обращени е	Примеча ния

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в ГБУЗ ПК «ГП № 7»

Журнал учета личного приема граждан