



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Онкологический диспансер»
Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики

ПРИКАЗ

«30» июня 2021 г.

№ 107 - П

г. Нальчик

О порядке рассмотрения обращений граждан в
ГБУЗ «Онкологический диспансер» Минздрава КБР

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «Онкологический диспансер» Минздрава КБР (далее - Порядок) (Приложение №1).
2. Утвердить график приема граждан главным врачом ГБУЗ «Онкологический диспансер» Минздрава КБР (Приложение №2).
3. Утвердить карточку личного приёма граждан (Приложение №3).
4. Утвердить форму журнала регистраций письменных обращений граждан в ГБУЗ «Онкологический диспансер» Минздрава КБР (Приложение №4)
5. Назначить ответственных лиц:
 - 4.1. за прием и рассмотрение обращений граждан делопроизводителя Емзешеву А.М.
 - 4.2. за организацию работу с обращениями граждан в ГБУЗ «Онкологический диспансер» Минздрава КБР назначить юрисконсульта Афаунову О.Х.
 - 5.3. за работу с обращениями граждан по своим направлениям:
заместителя главного врача по медицинской части
Абазова Азамата Игоревича;

заведующую поликлиническим отделением
Ахматову Адину Муссаевну;

заведующую отделением гематологии и химиотерапии

Бетрову Мадину Владимировну;

заведующего хирургическим отделением №1
Балкарова Беслана Хусеновича;

заведующего хирургическим отделением №2
Токумаева Марата Жамаловича;

заведующего хирургическим отделением №3
Ахмерова Радмира Дамировича;

заведующую отделением противоопухолевой терапии
Мукову Лиану Алиевну;

заведующую дневным стационаром
Кибишеву Марианну Владимировну;

заведующую отделением радиотерапии
Нахушеву Надежду Юрьевну;

заведующего отделением анестезиологии и реанимации
Курданова Магамеда Мажировича;

заведующую клинико-диагностической лабораторией
Шомахову Жанну Аслановну;

заведующую цитологической лабораторией
Кишеву Арину Альчагировну;

заведующую рентггендиагностическим отделением
Бочарову Людмилу Васильевну.

4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



М.Ю. Цикоридзе

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ГБУЗ
«Онкологический диспансер» Минздрава КБР
М.Ю.Цикоридзе
« » 2021 г.



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «Онкологический диспансер» Минздрава КБР

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, законом Российской Федерации «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ГБУЗ «Онкологический диспансер» Минздрава КБР, далее ЛПУ

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в ЛПУ и порядок контроля работы с обращениями граждан.

В части, не урегулированной настоящим Положением, к порядку рассмотрения обращений граждан в ЛПУ применяются требования, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Основные термины, используемые в Положении

- **Обращение** – предложение, заявление, жалоба, консультация гражданина изложенные в письменной или устной форме, адресованные в ЛПУ.
- **Предложение** – обращение, изложенное в письменной или устной форме, содержащее указание на недостатки в работе ЛПУ, не связанные с нарушением прав и интересов граждан, подавших обращение, а также на конкретные пути и способы решения затронутых проблем.
- **Заявление** – обращение, изложенное в письменной или устной форме, по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанное с их нарушением.

- **Жалоба** – обращение, изложенное в письменной или устной форме, по поводу восстановления нарушенных прав, свобод или его законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, несогласия с решением, действием (бездействием) ЛПУ.

3. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Обращаться в вышестоящие инстанции с жалобой на принятое ЛПУ решение или действие (бездействие) по обращению гражданина.

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Требования к письменному обращению граждан

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

5. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

5.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации. Письменные и устные обращения граждан регистрируются соответственно в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» и «Журнале регистрации устных обращений граждан» Письменные и устные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в учетной карточке регистрации письменного (устного) обращения гражданина (приложение 3).

5.2. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан:

5.2.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется в приемной главного врача.

5.2.2. Письменные обращения направляются главному врачу ЛПУ для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение, если вопросы, поднятые в нем не относятся к компетенции ЛПУ;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержания обращения логики и смысла, или в случае анонимного обращения)

5.2.3. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией главного врача направляются в структурные подразделения ЛПУ для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа заявителю (или для комиссионного рассмотрения).

5.2.4. Не допускается направления обращения для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.2.5. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЛПУ, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

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

5.2.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

5.2.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

5.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

5.3.1. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

5.3.2. В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

6. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

6.1. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

6.2. При необходимости проведения дополнительных проверок сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены до одного месяца.

6.3. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки истребование дополнительных материалов, сроки рассмотрения обращений могут быть в порядке исключения продлены руководителем или заместителем руководителя сверх месячного срока, но не более, чем на 15-30 дней, с письменным уведомлением об этом лица, направившего обращение.

6.4. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

6.5. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема:

7.1.1. В ЛПУ - руководителем или ответственным за работу с обращениями граждан.

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

7.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 3). В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

7.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЛПУ гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан

8.1. В целях обеспечения своевременного рассмотрения все обращения застрахованных граждан подлежат контролю. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на главного врача ЛПУ.

Приложение №2 к приказу № 107 от «30» 06.21г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ГБУЗ
«Онкологический диспансер» Минздрава КБР
М.Ю.Цикоридзе
_____ 2021 г.



**График личного приема граждан
в ГБУЗ «Онкологический диспансер» Минздрава КБР**

Главный врач:

Цикоридзе Малхаз Юрьевич

Время приема: понедельник - пятница с 13:00 до 14:00

Адрес: КБР, г. Нальчик, ул. Лермонтова, 23, 1 этаж,
приемная главного врача

Тел: 8(8662)422386 e-mail: onko-kbr@yandex.ru

Заместитель главного врача по медицинской части:

Абазов Азамат Игоревич

Время приема: понедельник - пятница с 10:00 до 16:00,
обед с 13:00 до 14:00, суббота – с 9:00 до 12:00.

Адрес: КБР, г. Нальчик, ул. Лермонтова, 23, 2 этаж.

Тел: 8(8662)422065 e-mail: onko-kbr@yandex.ru

Заведующая поликлиническим отделением:

Ахматова Адина Муссаевна

Время приема: понедельник - пятница с 10:00 до 15:00,
обед с 13:00 до 14:00, суббота – с 9:00 до 12:00

Адрес: КБР, г. Нальчик, ул. Лермонтова, 23, 2 этаж.

Тел: 8(8662)425642 e-mail: onko-kbr@yandex.ru

Приложение №3к приказу № 107 от «30» 06 21г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ГБУЗ
«Онкологический диспансер» Минздрава КБР
_____ М.Ю.Цикоридзе
« _____ » _____ 2021 г.



КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Лицевая сторона

Фамилия _____
Имя, отчество (последнее – при наличии) _____
Почтовый адрес для направления ответа
(при необходимости) _____
Дата приема _____
Должностное лицо, осуществляющее прием _____
(фамилия, инициалы и должность)

Содержание устного обращения _____

Информация о результатах приема _____

Принято письменное обращение. Направлено в _____

_____ “ _____ ” _____ 20__ г.

Регистрационный № _____

Сведения в карточку внесены _____
(фамилия, инициалы, должность)

Примечание _____

Приложение №4 к приказу № 107 от «30» 06 -21г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУЗ
«Онкологический диспансер» Минздрава КБР

М.Ю.Цикоридзе

« » 2021 г.

**Журнал регистрации письменных обращений граждан
в ГБУЗ «Онкологический диспансер» Минздрава КБР**

| № | Дата регистрации | От кого поступила (ФИО адрес) | Краткое содержание | Кому направлено на рассмотрение | Срок исполнения | Отметка о рассмотрении Результат |
|---|------------------|-------------------------------|--------------------|---------------------------------|-----------------|-------------------------------------|
|---|------------------|-------------------------------|--------------------|---------------------------------|-----------------|-------------------------------------|