



государственное бюджетное учреждение Ростовской области
«Центральная городская больница им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону
(ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону)

пр. Ворошиловский, 105, г. Ростов-на-Дону, 344003
тел: (8-863) 232-23-95; факс (8-863) 250-07-26, E-mail: center@cgbmd.ru
ОКПО 01942632; ОГРН 1026103728782; ИНН/КПП 6165025382/616501001

ПРИКАЗ

от 19.01.2026 г.

№ 44

**Об утверждении Порядка работы
с обращениями граждан в
ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко»
в г. Ростове-на-Дону**

В целях обеспечения прав граждан на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», повышения удовлетворенности граждан качеством и организацией медицинской помощи, возможности оперативного принятия управленческих решений при возможном нарушении прав пациентов и возникновении конфликтных ситуаций,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан (Приложение № 1 к настоящему приказу).
2. Назначить должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, заведующего отделом организации взаимодействия с СМО и по работе с обращениями граждан и организаций Простакову Н.А.
3. Заведующему организационно-методическим отделом Каплиной Т.В. и начальнику ОМИС Надиной Е.А. разместить в доступном месте, в том числе на сайте учреждения, информацию для граждан об их праве на обращения.
4. Секретарю руководителя Поповой И.Г. довести до сведения всех заинтересованных лиц.
5. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по клинично-экспертной работе **Сусь И.П.**

Главный врач



Д.В. Сизякин

Согласовано:
Начальник юридического отдела
Арцизова И.В.

Исп.: Галеева О.А.
250-07-96

**Порядок работы с обращениями граждан
в ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону**

1. Общие положения.

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону устных и письменных обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону обращения граждан в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» могут поступать из Государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц.

1.3. Граждане могут направлять письменные обращения посредством почтовой связи, на электронный адрес или официальный сайт ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону.

Граждане также имеют право обратиться в устной форме при личном обращении к главному врачу, заместителям главного врача, осуществляющим личный прием граждан.

1.4. Рассмотрение обращений граждан в ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону регламентируется Законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. «О персональных данных» и иными нормативно-правовыми актами.

2. Порядок регистрации обращений граждан.

2.1. Все письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в канцелярии ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону.

2.2. Устные обращения регистрируются в журналах регистрации устных обращений граждан (каждым должностным лицом ведется отдельный журнал), на личном приеме заполняется также карточка личного приема. Допускается ведение журналов регистрации обращений граждан в электронной форме или на бумажном носителе на выбор должностного лица.

Форма журнала регистрации обращений граждан

№ п/п	ФИО заявителя	Дата поступления	Дата ответа	Организация, направившая обращение	Суть обращения	Резолюция и ее исполнение	Принятые меры
-------	---------------	------------------	-------------	------------------------------------	----------------	---------------------------	---------------

2.3. При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

2.4. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

2.5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

2.6. Учет письменных обращений, поступающих из личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы, проходят регистрацию и учет в указанных информационных системах и не требуют дополнительного внесения в журнал регистрации обращений граждан.

3. Порядок рассмотрения письменных обращений.

3.1. Должностное лицо, которому в соответствии с резолюцией главного врача (лица, его замещающего) поручено рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение в пределах своей компетенции, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

3.2. Рассмотрение обращения не должно поручаться работнику, действие (или бездействие) которого обжалуется.

3.3. По всем случаям жалоб гражданина на нарушение его прав на получение медицинской помощи надлежащего качества в гарантированном объеме и установленные сроки в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг, проводится проверка в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

3.4. В случае, если вопросы, поставленные в обращении, выходят за рамки компетенции должностного лица, которому поручено его рассмотрения, к рассмотрению обращения привлекаются другие должностные лица в соответствии с компетенцией.

3.5. В случае, если обращение гражданина содержит вопросы, выходящие за рамки компетенции ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону, должностное лицо рассматривает его в пределах компетенции и в письменном ответе дает подробные разъяснения о возможности получения ответов на вопросы, выходящие за рамки компетенции ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону.

3.6. Отдельные обращения рассматриваются в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.7. Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале.

Перед передачей ответов заявителям на отправку работник, ответственный за работу по регистрации обращений граждан проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность

написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

3.8. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

4. Сроки рассмотрения письменных обращений.

4.1. В случае, если срок рассмотрения письменного обращения не установлен органом, организацией, должностным лицом, направивших обращение гражданина, а также при поступлении обращения от самого гражданина, должностное лицо ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону руководствуется статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. Подготовка ответов, информирование граждан о результатах рассмотрения обращений.

5.1. Ответ на обращение подготавливается должностным лицом, рассматривавшим обращение и подписывается уполномоченным должностным лицом (И.П. Сусь). По решению главного врача в резолюции он может потребовать личного ознакомления и личного подписания ответа.

5.2. Ответ на обращение, поступившее от гражданина, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.3. По завершению подготовки письменного ответа на обращение и передаче его на регистрацию, гражданин информируется по телефону сотрудником канцелярии о завершении рассмотрения его обращения и возможности получения письменного ответа на бумажном носителе в кратчайшие сроки лично. В случае отказа от личной явки для получения обращения, письменный ответ на бумажном носителе направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.4. Ответы на обращения, поступившие из государственных органов и организаций, органов местного самоуправления или должностных лиц, а также информация о результатах их рассмотрения, направляются в соответствии с поручениями по их рассмотрению.

5.5. Ответы на обращения, поступившие из личного кабинета гражданина на Едином портале или иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы направляются в информационную систему, из которой они получены.

6. Личный прием граждан.

6.1. Личный прием граждан проводится главным врачом и заместителями главного врача: по терапевтической работе (Е.В. Чигаева), по хирургической помощи (А.А. Лагутин), по поликлиническому разделу работы (И.С. Игнатова), по акушерско-гинекологическому разделу работы (М.В. Потапова), по клинико-экспертной работе (И.П. Сусь).

6.2. Информация о месте проведения приема, а также об установленных для приема днях и часах должна быть размещена на информационных досках и на официальном сайте ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону в сети интернет.

6.3. Прием граждан главным врачом осуществляется по предварительной записи через секретаря руководителя.

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

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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

При установлении, что обращение связано с оказанием медицинской помощи, обращение передается на рассмотрение врачебной подкомиссии по работе с обращениями граждан. Заседание подкомиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков при их наличии.

6.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7. Меры, принимаемые по результатам рассмотрения обращений.

7.1. В случаях выявления при проверках нарушений прав граждан, а также нарушений обязательных требований, установленных нормативно-правовыми актами Российской Федерации, правительства Ростовской области, вышестоящими органами управления здравоохранения, локальными нормативно-правовыми актами ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону, комиссия, проводившая проверку, направляет главному врачу предложения по мерам организационного характера и мерах по наказанию виновных (при наличии таковых) в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения или жалобы заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

7.3. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, заведующий отделом организации взаимодействия с СМО и по работе с обращениями граждан и организаций (Н.А. Простакова) осуществляет учет и анализ рассмотрения обращений граждан и доводит соответствующую информацию до сведения сотрудников на общеврачебной планерке не реже 1 раза в квартал, при выявлении грубых нарушений — на ближайшей общеврачебной планерке.

8. Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан.

8.1. Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан осуществляется заведующим отделом организации взаимодействия с СМО и по работе с обращениями граждан и организаций (Н.А. Простакова) посредством ведения учета всех поступающих обращений в журнале, анализа полноты рассмотрения и соблюдения сроков подготовки ответов, информации о мерах, принятых по результатам рассмотрения.

8.2. Отчет о количестве обращений, их тематике, результатах рассмотрения ежеквартально представляется заведующим отделом организации взаимодействия с СМО и по работе с обращениями граждан и организаций (Н.А. Простакова) заместителю главного врача по клинико-экспертной работе (И.П. Сусь) не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным.

**Алгоритм работы с обращениями граждан
в ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону**

