

**Порядок
организации работы по рассмотрению обращений граждан в
ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» (далее - Порядок) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года N59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее Закон N59-ФЗ) и письма Росздравнадзора Минздрава РФ № 16И-523/13 от 24.05.2013г. «О деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ по рассмотрению обращений граждан».

Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

1) **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» индивидуально и коллективно, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, в том числе, в ходе личного приема;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1»;

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 ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», либо критика деятельности ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1»;

4) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.2. ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» в пределах своей компетенции и в соответствии с Законом N59-ФЗ обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан (далее - обращения), в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

1.3. ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение обращений граждан, поступивших в учреждение в письменной форме почтой, нарочно, телеграммой или посредством факсимильной связи, через государственные органы и средства массовой информации, в форме электронного документа через официальный сайт учреждения и на электронную почту, в форме устного обращения к главному врачу, заместителям главного врача во время личного приема граждан, по телефонам «горячей линии», принятие по ним решений и направление ответов в установленный Законом N59-ФЗ срок.

1.4. График личного приема граждан главным врачом, заместителями главного врача в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» утверждается приказом главного врача учреждения.

1.5. Информация о месте, дате и времени личного приема граждан главным врачом, заместителями главного врача в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», на официальном сайте учреждения, по телефону. Уполномоченный сотрудник отдела АСУ размещает графики личного приема граждан

главным врачом, заместителями главного врача на официальном сайте ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», на информационных стендах.

1.6. Секретарем ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» ведется предварительная запись на личный прием граждан главным врачом, заместителями главного врача ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1».

1.7. При устном обращении граждан, содержание обращения заносится в Карточку личного приема граждан в Журнале обращений (личного приема) граждан. 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 граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке предусмотренном для письменных обращений.

1.8. Гражданин может направить в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1»: письменное обращение по адресу: 398001, г. Липецк, улица Советская, дом 26; в форме электронного документа по адресу электронной почты: gp1-lipetsk@rambler.ru, на официальный сайт учреждения: <http://www.lgp1.ru>, факсом по номеру: 541-510, по телефону «горячей линии»: +7(904)6974231, а также предоставить нарочно в приемную, куда также передаются письменные обращения, принятые в ходе личного приема граждан.

1.9. При рассмотрении обращения в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе, в электронной форме;

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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона N 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона N 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

получать уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений.

2.1.1. Регистрация всех обращений граждан осуществляется секретарем ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1».

2.1.2. Секретарь, в день поступления обращения:

принимает и регистрирует в Журнале обращений граждан поступившие в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» письменные обращения граждан из различных источников: по почте, посредством факсимильной связи, электронной почты, через официальный сайт учреждения, поступившие через государственные органы (Управление

здравоохранения Липецкой области и др.), принятые на личном приеме граждан, доставленные нарочно и т.д.;

проверяет у обращений, поступивших по почте, целостность упаковки, соответствие реквизитов письма, наличие указанных в письме вложений и приложений (в случае отсутствия составляет о данном факте акт в присутствии еще двух работников учреждения), конверт в обязательном порядке прикладывается к тексту обращения, на первом листе текста обращения в правом нижнем углу проставляется входящий номер обращения с указанием даты его поступления в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1». Корреспонденцию, ошибочно поступившую в учреждение, возвращает на почтовое отделение;

при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина, по его просьбе, ставит на копии обращения или втором экземпляре (при условии наличия таковых у гражданина) входящий номер обращения с указанием даты его поступления в учреждение;

при поступлении обращения в форме электронного документа текст обращения оформляется на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений;

направляет обращение гражданина главному врачу (заместителю главного врача).

2.1.3. Обращение гражданина направляется на рассмотрение главному врачу (заместителю главного врача), от которого после наложения резолюции направляется секретарю для его передачи указанным в резолюции исполнителям.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Обращение, поступившее в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом N 59-ФЗ и настоящим Порядком.

2.2.2. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии обращения к рассмотрению;

об оставлении обращения без рассмотрения;

о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения.

2.2.3. Письменное обращение гражданина должно отвечать требованиям, установленным Законом N 59-ФЗ, а именно: содержать либо наименование ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», либо фамилию, имя, отчество главного врача (заместителя главного врача) ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданином к письменному обращению прилагаются документы и материалы (копии документов и (или) материалов).

2.2.4. Обращение гражданина, поступившее в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.5. Срок рассмотрения обращения гражданина - не более 30 дней со дня его регистрации. Главный врач (заместитель главного врача) вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Срок рассмотрения обращений граждан, полученных через государственные органы, определяется в поручении соответствующего органа.

2.2.6. Главный врач (заместитель главного врача) вправе продлить срок рассмотрения обращения в порядке и в случаях, установленных Законом N 59-ФЗ, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданину направляется промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока.

2.2.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», направляется в течение семи рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.8. Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.2.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.2.10. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», а также членов его семьи, главный врач (заместитель главного врача) вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.2.11. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.12. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.2.13. 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, главный врач (заместитель главного врача) ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.14. В случае поступления в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона N 59-ФЗ на официальном сайте ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации

обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.2.15. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную 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.

2.2.16. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1».

2.2.17. Если в обращении гражданина наряду с вопросами, относящимися к компетенции ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3. Подготовка ответа на обращение гражданина.

2.3.1. Заместитель главного врача (исполнитель поручения по обращению), получив обращение гражданина с резолюцией от главного врача, в день поступления обращения определяет лицо, ответственное за рассмотрение обращения, и вносит соответствующую подчиненную резолюцию на копии обращения. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение лицу, решение или действие которого обжалуется.

2.3.2. Лицо, определенное ответственным за рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы из других структурных подразделений, от работников учреждения;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

готовит проект письменного ответа об уведомлении гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.3. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, переадресованного с сопроводительным письмом из органа государственной власти, при наличии в сопроводительном письме запроса об итогах рассмотрения письменного обращения, ответ на запрос направляется в соответствующий орган.

2.3.4. Обращение гражданина считается решенным, если рассмотрены и решены все затронутые в нем вопросы, по этим вопросам приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ.

2.3.5. Ответ на обращение гражданина должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Липецкой области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным лицам и для устранения нарушений.

2.3.6. Ответственным за соблюдением срока исполнения обращения, а также за подготовку ответа по обращению является исполнитель, указанный в резолюции главного врача (заместителя главного врача) первым (далее - исполнитель). Соисполнители не позднее пяти рабочих дней до истечения срока исполнения обращения гражданина обязаны представить исполнителю все необходимые материалы для подготовки ответа.

2.3.7. Главный врач (заместитель главного врача) вправе пригласить обратившегося для личной беседы с целью уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, а также запросить необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы.

На основании письменного заявления, в порядке, предусмотренном в приказе ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» о порядке ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, гражданин вправе ознакомиться 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

2.3.8. Продление срока исполнения обращения должно быть оформлено не менее чем за 3 рабочих дня до его истечения на основании докладной записки исполнителя на имя лица, наложившего первичную резолюцию.

2.3.9. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если за рассмотрением обращения установлен контроль государственным органом, переадресовавшим обращение, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

2.3.10. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока исполнения данного обращения считается следующий за ним ближайший рабочий день.

2.3.11. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа, или представителю от всех авторов обращения. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона N 59-ФЗ на официальном сайте ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.3.13. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа гражданину на бланке письма ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» (на бумажном носителе) в двух экземплярах, обеспечивает его согласование в установленном порядке у заместителя главного врача, ответственного за рассмотрение обращения. После согласования направляет проект ответа на подпись главному врачу ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1».

В левом нижнем углу ответа указываются ФИО исполнителя, номер служебного телефона.

2.3.14. После подписания ответа главным врачом, секретарь ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» в течение одного рабочего дня проверяет правильность оформления ответа, регистрирует ответ на обращение, проставляет регистрационный номер на бумажном носителе и направляет ответ в установленном порядке по почте или в форме электронного документа по указанному исполнителем на ответе адресу, или через СЭД "Дело", в случае перенаправления обращения гражданина из государственного органа. Направление ответов без регистрации не допускается.

2.3.15. После отправки ответа второй экземпляр ответа и все материалы по рассмотрению обращения подшиваются секретарем ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» в соответствующее номенклатурное дело. Копии обращения, ответа на него с материалами передаются секретарем лицам, осуществляющим анализ работы с обращениями граждан.

2.3.16. Обращения граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», рассматриваются на заседании врачебной комиссии в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 5 мая 2012г. N502н "Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации", приказом ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» о врачебной комиссии учреждения.

3. Порядок хранения рассмотренных обращений.

3.1. Дела, формируемые по обращениям граждан, в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» в течение 5 лет. Хранение рассмотренных обращений у исполнителя не допускается.

3.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

3.3. В деле документы, относящиеся к рассмотрению обращения, располагаются в следующей последовательности:

копия ответа;

оригинал обращения с наложенными на него визами руководителей, рассматривавших обращение;

все документы, отражающие процесс рассмотрения письма гражданина, в хронологической последовательности по мере их поступления;

в деле могут быть подшиты несколько групп документов, которые располагаются в алфавитном порядке, в зависимости от количества поступивших обращений в организации и документов к ним прилагающихся;

повторные обращения и все материалы к нему подшиваются за группой документов по первому обращению.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», проводится в целях поддержания непосредственных контактов ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений граждан.

4.2. Личный прием граждан проводится главным врачом ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», заместителями главного врача ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» по графику, утверждаемому приказом главного врача.

4.3. Запись граждан на личный прием проводится при личном обращении или по телефону: (4742) 54-15-09.

4.4. Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», а также на информационных стендах в помещении ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1».

4.5. Секретарь ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», осуществляющий запись заявителей на личный прием к главному врачу (заместителям главного врача) информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием, а также обеспечивает формирование необходимой для приема информации.

4.6. При осуществлении записи на личный прием секретарь ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» осуществляет учет обращений граждан в журнале регистрации приема граждан в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», информирует руководителя, ведущего прием, о гражданах, записавшихся на него и имеющихся материалах по рассматриваемому вопросу.

4.7. В случае необходимости руководитель, ведущий прием, дает поручения руководителям структурных подразделений ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

4.8. По решению руководителя, ведущего прием, к участию к проведению им приема граждан могут привлекаться иные сотрудники ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1» в соответствии с их компетенцией.

4.9. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема граждан в Журнале обращений (личного приема) граждан.

4.10. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание устного обращения гражданина 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

4.11. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном для письменных сообщений порядке. В случае принятия у гражданина письменного обращения в ходе личного приема граждан в карточке личного приема гражданина делается соответствующая запись.

4.12. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.14. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время личного приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу.

5. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, поступившие в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1».

5.2. Контроль соблюдения сроков при рассмотрении обращений граждан осуществляется заместителем главного врача, сотрудниками которого осуществляется рассмотрение обращения.

5.3. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа на обращение.

5.4. Контроль решения вопросов, содержащихся в обращении гражданина, осуществляется заместителем главного врача, ответственного за рассмотрение обращения, на основе информации о результатах рассмотрения обращения гражданина.

5.5. Снятие обращения с контроля осуществляет заместитель главного врача, ответственный за рассмотрение обращения, на основании подписанного и зарегистрированного письменного ответа по всем вопросам, поставленным в обращении.

5.6. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение рассмотрения обращения гражданина другому работнику не является основанием для снятия обращения гражданина с контроля.

5.7. Лицами, назначенными приказом главного врача, ответственными за обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан, ежеквартально осуществляется анализ работы с обращениями граждан, в том числе, с обращениями граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, по форме, предусмотренной в Приложении №3.

Приложение №2
к приказу от 29.12.2018г. № 436

Журнал обращений граждан

№	Дата получения	Ф.И.О. и адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Из какой организации или от кого поступило обращение	Кому и когда направлено для разреше- ния и срок исполнения	Дата получения	Результат рассмотре- ния	Дата и номер исх. докумен- та
---	-------------------	--------------------------------	------------------------------------	--	--	-------------------	--------------------------------	---

**Анализ обращений граждан, поступивших
в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №1»
за _____.**

1. Поступило обращений, из них
рассмотрено и принято решение;
осталось на контроле.
2. Принято:
 - 1) на устном приеме;
 - 2) непосредственно в медицинской организации;
 - 3) от государственных органов;
 - 4) другим способом.
3. Содержание обращений граждан:
 - 1) кадровые вопросы, из них благодарностей;
 - 2) лечебные вопросы;
 - 3) вопросы финансовой помощи;
 - 4) лекарственное обеспечение;
 - 5) вопросы материально – технического оснащения;
 - 6) вопросы МСЭ;
 - 7) недостатки в медицинской организации
 - некачественное обслуживание
 - некорректное обращение;
 - 8) улучшение медобслуживания;
 - 9) санаторно-курортное лечение;
 - 10) Прочие вопросы.
4. В отношении специалистов поликлиники:
 - оториноларинголога;
 - невролога;
 - офтальмолога;
 - травматолога;
 - терапевта;
 - уролога;
 - хирурга;
 - иные специалисты.
5. Сроки рассмотрения:
 - разобрано в установленные сроки;
 - с нарушением установленных сроков.