



**ПРИКАЗ**  
г. Тюмень



г.

**О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации  
в ООО «ВИП МЕН»**

Во исполнение ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, Приказов Департамента здравоохранения Тюменской области от 22.10.2009 года № 703 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан» (с изменениями от 13.12.2011 г. № 708),

**УТВЕРЖДАЮ:**

1. Порядок рассмотрения обращений граждан РФ в ООО «ВИП МЕН» (приложение 1)
2. Форму «Журнал регистрации обращений граждан РФ в ООО «ВИП МЕН» (приложение 2)
3. Форму «Учетная карточка личного приема граждан» (приложение 3).
4. Форму «Анализ внутриучрежденческого мониторинга о состоянии работы по обращениям граждан» (приложение 4)
5. График личного приема граждан руководством клиники (приложение 5).
6. График работы «Горячей линии главного врача» (приложение 6).

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить ответственным за работу с обращениями граждан РФ в ООО «ВИП МЕН» главного врача Рудую Т.А.
2. Главному врачу Рудой Т.А.:
  - 2.1. Принять к исполнению порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан РФ в ООО «ВИП МЕН»
  - 2.2. Вести учетные карточки личного приема граждан.
  - 2.3. Ежемесячно 1 числа следующего месяца сдавать учетные карточки личного приема граждан директору.
3. Главной медицинской сестре .:
  - 3.1. Вести журнал регистрации обращений граждан РФ в ООО « ВИП МЕН» .
  - 3.2. Вести ежемесячный мониторинг о состоянии работы по обращениям граждан.
  - 3.3. Обеспечить наличие в регистратуре информации о графике работы «Горячей линии главного врача», графике личного приема граждан руководством ООО «ВИП МЕН», порядке регистрации и рассмотрения обращений граждан РФ в ООО « ВИП МЕН»



## ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в ООО «ВИП МЕН»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в ООО «ВИП МЕН» в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрацию лечебного учреждения.

1.2. Рассмотрению подлежат обращения граждан по вопросам, входящие в компетенцию администрации лечебного учреждения.

1.3. Рассмотрение обращений производится главным врачом, его заместителями, согласно графику приема граждан, утвержденному директором. График приема граждан доводится до сведения населения путем вывески объявлений в регистратуре лечебного учреждения.

1.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию поликлиники или к должностному лицу с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, а также прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### 2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все присланные по почте письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают администратору.

2.2 При приеме и первичной обработке документов:

- проверяется правильность адресата корреспонденции и целостность упаковки;
- конверты, проверяется наличие в них документов;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. Обращения с пометкой «лично» передаются адресатам невскрытыми.

В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации администратору.

2.4. Обращения, поступившие по факсу и электронной почте, принимаются и учитываются администратором.

2.5 Не принимаются обращения, не содержащие фамилии обратившегося лица.

### 3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день поступления в журнале регистрации обращений граждан.

3.2. На поступившие обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер, состоящий из порядкового номера в пределах календарного года, и дата поступления обращения. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилии и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес, социальный статус. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель, в адрес которого просят



**ЖУРНАЛ**  
**регистрации обращений граждан РФ**  
**в ООО «ВИП МЕН».**



Начат:

Окончен:

Регистрационный № п/п, дата регистрации	Тип обращения	Ф.И.О. заявителя, адрес	От кого поступило (реквизиты)	Тематика вопросов	Содержание
1	2	3	4	5	6

Резолюция руководителя, дата	Дата контроля	Отметка об исполнении (дата и номер исх.)	Исполнитель	Примечание
7	8	9	10	11

## \* Тип обращения:

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

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;

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

\*\*Реквизиты - дата и исходящий номер

\*\*\*Дата контроля - дата, назначенная руководителем для исполнения





**Анализ  
внутриучрежденческого мониторинга о состоянии работы по обращениям граждан  
(при личном обращении к администрации Медицинского учреждения, по записям в «Книге жалоб и предложений», рубрике сайта Клиники «Обратная связь», путем проведения анкетирования)**

Тематика вопросов	Всего /в том числе обоснованных	%
качество лечения взрослых		
качество лечения детей		
в связи со смертью взрослых		
в связи со смертью детей		
о качестве оказанной услуги		
жалобы на работу клиники		
жалобы на действия медицинского персонала		
несвоевременной и неправильной диагностике		
о проведении ЭВН		
о нарушении вопросов этики и деонтологии медицинскими работниками		
нарушение санэпидблагополучия		
благодарственные письма		
несоответствие медицинской помощи федеральным (региональным) стандартам		
другие (расшифровать)		
<b>Итого:</b>		

Приложение 5 к приказу Директора  
От «    »



График  
приема граждан по личным вопросам  
в ООО «ВИП МЕН»

Директор – Тищенко Ольга Викторовна

Понедельник 13.00-15.00 ч.

Главный врач – Рудая Татьяна Александровна

Среда: 17.00-19.00 ч.

Пятн: 17.00-19.00 ч.

от «    »

Приложение 6 к приказу Директора  
От «    » г. №



**ГРАФИК  
работы «Горячей линии главного врача»**

Пятница: 15-17 ч

Телефон:

+7(3452)39-39-60