



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Архангельской области  
«ВЕЛЬСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

**П Р И К А З**

г. Вельск

от 31 марта 2025 г.

№ 211-б

**О порядке работы с обращениями граждан в ГБУЗ АО «Вельская ЦРБ»**

В целях организации работы с обращениями граждан, установления единого порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ» в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2016 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федерального закона от 28 декабря 2024 г. №547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №547-ФЗ), **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

- 1) Порядок рассмотрения обращений граждан (Приложение №1);
- 2) График приема граждан уполномоченными лицами ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ» (Приложение №2);
- 3) Карточка личного приема граждан (Приложение №3);
- 4) Журнал регистрации обращений граждан (Приложение №4);
- 5) Форма отчета по обращениям граждан (Приложение №5).

2. Утвердить список лиц ответственных за регистрацию, рассмотрение обращений граждан, подготовку и отправку (выдачу) ответов (Приложение №6).

3. Назначить лицом, ответственным за анализ работы по обращениям граждан, с составлением ежеквартального отчета по анализу обращений граждан – заместителя главного врача по качеству и безопасности медицинской деятельности С.Ф. Макарову.

4. Приказ главного врача от 19.06.2017 г. №598-а считать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

Д.Г. Басавин



## **ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан**

### **1. Общие положения**

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

Обращение гражданина (далее – обращение) понимается направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления (Федеральным законом №547-ФЗ изменено определение термина «обращение гражданина», используемое в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

### **2. Регистрация и учёт письменных обращений граждан**

2.1. Все поступившие обращения граждан, включая заявления работников

ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ» по личным вопросам, подлежат обязательной регистрации в Журнале учета обращений граждан либо в электронной базе данных в течение одного рабочего дня с момента их поступления. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

2.2. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее - конверты) работниками подразделения делопроизводства проверяется правильность их адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. Все конверты, направленные гражданами в адрес ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ», в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «лично», подлежат вскрытию.

2.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия в конверте вложения, либо обнаружения недостачи упоминаемых автором документов в учетные формы вносятся соответствующие отметки. Конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения.

2.5. Учет обращений осуществляется в Журнале учета обращений граждан либо в электронной базе данных.

2.6. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются: дата регистрации; регистрационный номер; сведения о повторности обращения; фамилия и инициалы автора обращения, его адрес (или наименование юридического лица), исходящий номер и его дата (если имеется); краткое содержание обращения; фамилия и резолюция должностного лица, рассмотревшего обращение, название структурного подразделения и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения (исполнителя); дата и результаты рассмотрения обращения; сведения о постановке на контроль; сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

2.7. В учетных формах предусматривается графа «Примечание» для внесения дополнительных сведений об обращении.

2.8. Сведения о сути обращения и результатах его разрешения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

2.9. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп, в котором указывается дата поступления обращения и учетный номер. В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.10. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При

этом в учетных формах и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

2.11. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в учетные формы вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. В учетных формах в графе «Примечание» проставляется отметка «коллективное» и указывается общее количество обратившихся граждан.

2.12. В обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлены личная подпись заявителя и дата. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения), по которым должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в учетных формах в качестве автора указывается отметка "анонимное". После рассмотрения анонимного обращения соответствующим должностным лицом оно направляется в дело. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в правоохранительные органы или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

2.13. Для приема обращений в форме электронных документов:

Обращения должны быть направлены в ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ» в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом).

2.14. Граждане, записавшиеся на личный приём, регистрируются в «Журнале для регистрации граждан, принятых в ходе личного приёма».

### 3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращение, поступившее в ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ» в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. После регистрации обращения граждан в кратчайший срок (в течение трёх) дней с момента поступления в ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ» должны быть рассмотрены соответствующим должностным лицом ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ», которому предоставлены полномочия по рассмотрению обращений граждан, или лицом, замещающим его в установленном порядке.

3.3. В ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ» обращения граждан рассматриваются исполнителями, а руководством принимаются решения по рассмотрению поступивших обращений.

3.4. Главный врач на основании соответствующих полномочий направляет обращения граждан для рассмотрения должностным лицам, в чьем ведении находятся вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан.

3.5. В соответствии с резолюцией главного врача обращения граждан заведующим канцелярией передаются исполнителям.

3.6. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения (при необходимости), подпись, дата. Резолюция оформляется на свободном от текста обращения месте либо на отдельном листе форматом не менее 1/4 стандартного листа с указанием регистрационного номера и даты документа, к которому резолюция относится.

3.7. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

3.8. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения для рассмотрения (ч. 3 ст. 8 Закона) в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий(ие) орган(ны), в компетенцию которого(рых) входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- о возврате обращения инициатору (гражданину, направившему обращение) (ч. 7 ст. 8 и ч. 2 ст. 11 Закона);
- о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу.

3.9. Обращения граждан, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ», направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган по

принадлежности, о чем в обязательном порядке уведомляется заявитель.

3.10. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

3.12. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.11 настоящим Порядком, невозможно направление жалобы на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается должностными лицами, указанными в пунктах 3.3 и 3.4 настоящего Порядка, гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в суд.

3.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.14. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа или от должностного лица, рассматривающего обращение, должностное лицо обязано в течение 15 дней (либо в соответствии срока указанного в запросе) предоставить в указанную организацию или должностному лицу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.15. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов, при необходимости лично встречается с заявителем. По результатам проверки исполнителем готовится заключение о результатах проведенной проверки с изложением всех выявленных нарушений (или отсутствием таковых), выводов и предложений. Заключение подписывается исполнителем, согласовывается с руководителем структурного подразделения, которому поручено проведение проверки и утверждается соответствующим должностным лицом. Заключение не составляется в случае, если заявитель просит дать разъяснения по поставленным в обращении вопросам, не требующим проведения проверки, или в случае, если гражданин обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.16. Ответ заявителю готовится исполнителем, которому было поручено разрешение обращения гражданина на основании утвержденного заключения

(если оно составлялось) и/или соответствующим должностным лицом, поручившим рассмотрение обращения и подписывается главным врачом.

3.17. В случае если рассмотрение обращения гражданина поручается нескольким исполнителям, сотрудник, осуществляющий регистрацию обращений граждан, готовит соответствующее количество копий для каждого исполнителя. Ответственным за рассмотрение обращения гражданина является исполнитель, который указан первым в резолюции. Проекты ответов заявителям должны представляться исполнителю, который указан в поручении первым, с визами других исполнителей, которым также поручено рассмотрение обращения. Ответственность за качественное и своевременное разрешение обращений в целом в равной мере несут все исполнители, указанные в резолюции.

3.18. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

3.19. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в нем довод. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

3.20. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в учетных формах проставлена первой в соответствии с п. 2.12 настоящего Порядка.

3.21. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему подобное обращение, может быть указано на недопустимость злоупотребления своим правом на обращение.

3.22. По обращению, текст которого не поддается прочтению, автору направляется мотивированный ответ об оставлении его обращения без рассмотрения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.23. При рассмотрении обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

3.24. 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.

3.25. В случае поступления в ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ» обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

3.26. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.27. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.28. Ответы на обращения граждан, рассмотренные в ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ», подписываются главным врачом, заместителями главного врача. Все ответы на обращения, какие бы вопросы они ни содержали, направляются заявителям только за подписью главного врача (заместителей главного врача) или лица, его замещающего, в установленном порядке, либо лица, уполномоченного на осуществление этих функций.

3.29. Ответы заявителям печатаются на бланках установленного образца и после регистрации направляются по почте заказным письмом с уведомлением или выдаются на руки заявителям под роспись, при предъявлении паспорта либо иного документа удостоверяющего личность.

3.30. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на едином портале или в иной информационной системе федерального органа исполнительной власти, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ»

В соответствии с Федеральным законом об обращениях с 30 марта 2025 г.

в качестве обращений не подлежат рассмотрению обращения, направленные по электронной почте без идентификации и (или) аутентификации граждан, направивших эти обращения.

#### **4. Контроль за исполнением и сроки исполнения обращений граждан**

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает: постановку поручений по исполнению обращений на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан; снятие обращений с контроля.

4.3. Контроль за исполнением своевременного рассмотрения обращений граждан обеспечивается заведующим канцелярией.

4.4. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

4.5. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом в соответствии с его резолюцией. Снятие с контроля поручения по разрешению обращения гражданина осуществляется: при представлении исполнителем копии ответа заявителю по существу обращения; при представлении исполнителем информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина; при переадресации обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа заявителю.

4.6. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

4.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Закона, главный врач ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ» или его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. В резолюции должностного лица, продлевающего срок исполнения, должна быть указана дата, до которой продлевается указанный срок. О продлении срока разрешения

обращения исполнитель уведомляет автора обращения и сотрудника, ответственного за контроль по обращениям граждан.

## **5. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением**

5.1. После подписания ответа автору письменного обращения само обращение и связанные с его рассмотрением материалы передаются в общий отдел для отправки ответа заявителю и подшивки в дело. Материалы по обращениям граждан, рассмотренные руководителями структурных подразделений, ответственными лицами ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ», формируются в Дела, год хранятся в общем отделе, а затем заведующим канцелярией передаются на хранение в архив.

5.2. Каждое рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его разрешению, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности: лист резолюции по письменному обращению; письменное обращение, приложения к нему (если они имеются); копия ответа автору обращения, а также копии промежуточных ответов автору (если они имеются), резолюция о продлении срока разрешения; заключение по результатам разрешения обращения (если оно имеется); материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась).

5.3. Оригиналы личных документов к обращению не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

5.4. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в блок документов по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору. В учетные формы вносятся соответствующие сведения.

5.5. Запрещается разъединять блок документов по рассмотрению обращения гражданина, а также изымать из него какие-либо документы.

5.6. Материалы по письменным обращениям граждан, сгруппированные в блоки, подшиваются в дела в хронологическом порядке исходя из даты поступления обращения или в алфавитном порядке и хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

5.7. В учетные формы вносятся сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

5.8. Работникам общего отдела запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения, а также неправильно или не полностью оформленные материалы проверок по письменным обращениям.

5.9. Запрещается хранение рассмотренных материалов по письменным

обращениям у исполнителей.

## 6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ» проводится главным врачом и другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

6.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются приказом главного врача ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ». Информация о часах и месте приема граждан (график приема) размещается в доступных для граждан местах.

6.3. В случаях, когда поставленные на приеме вопросы не входят в компетенцию ГБУЗ Архангельской области «Вельская ЦРБ», должностным лицом, проводившим прием, дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

6.6. При осуществлении предварительной записи на личный прием к главному врачу содержание устного обращения вместе с другими сведениями о гражданине заносится в учетную карточку личного приема граждан (Приложение №3 к приказу).

6.7. Сведения о произведенной предварительной записи на личный прием на бумажном носителе (учетная карточка личного приема граждан) со всеми сопутствующими материалами и документами незамедлительно доводятся до главного врача для определения даты проведения личного приема.

6.8. При определении даты приема главный врач, в случае необходимости, дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

6.9 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, либо дается письменный ответ, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

6.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ АО «Вельская ЦРБ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

существо поставленных в обращении вопросов.

6.12. Все обращения граждан, поступившие с личного приёма, регистрируются в «Журнал приема граждан по личным вопросам» секретарем руководителя в течение 3 дней и рассматриваются в установленном порядке.

## **7. Организация работы с обращениями граждан**

7.1. Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы ГБУЗ АО «Вельская ЦРБ».

7.2. Заведующим канцелярией ежегодно оформляется отчет по форме, согласно Приложению №5 к настоящему приказу с предоставлением в министерство здравоохранения Архангельской области в установленном порядке.

7.3. Анализ состояния работы с обращениями граждан в ГБУЗ АО «Вельская ЦРБ» осуществляется ежеквартально.

**График приема граждан по личным вопросам  
главным врачом и его заместителями**

Должность	Часы приема	
Главный врач	Понедельник с 14:00 до 17:00	Предварительная запись по телефону 6-28-53 (или личному обращению в приемную главного врача)
Заместитель главного врача по медицинской части	В рабочие дни	Предварительная запись по телефону 6-28-53 (или личному обращению в приемную главного врача, заместителя главного врача)
Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи		
Заместитель главного врача по качеству и безопасности медицинской деятельности		

**Карточка личного приема граждан**

№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: \_\_\_\_\_

Место работы гражданина, должность: \_\_\_\_\_

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: \_\_\_\_\_

Краткое содержание вопроса: \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием: \_\_\_\_\_

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения: \_\_\_\_\_

Отметка о результате приёма: \_\_\_\_\_

Примечание: \_\_\_\_\_

Подпись ведущего прием, дата: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Приложение №4  
к приказу главного врача  
ГБУЗ АО «Вельская ЦРБ»  
от 31.03.2025 г. №211-6

### Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата поступления обращения	ФИО и адрес заявителя	Вид и суть обращения	Повторность обращения	Исполнитель	Сведения об осуществлении контроля	Результат рассмотрения	Исходящий номер ответа	Примечание\ Обоснованность жалобы
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**ОТЧЕТ о работе с обращениями граждан  
ГБУЗ АО «Вельская ЦРБ»  
за \_\_\_\_\_ год**

№ п/п	Характеристика	Количество
1	<b>Поступило всего обращений</b>	
2	<b>Тематика обращений по рубрикам:</b>	
	0387 Требования и стандарты в сфере здравоохранения	
	0389 Работа медицинских учреждений и их сотрудников	
	0390 Лечение и оказание медицинской помощи	
	0396 Обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	
	0397 Диспансеризация взрослого и детского населения	
	0404 Ремонт медицинских учреждений	
	0418 Квоты на оказание ВМП	
	0420 Лекарственное обеспечение	
	0423 Медицинская экспертиза и медицинское освидетельствование	
	1457 Обеспеченность медицинскими кадрами	
	1458 Меры социальной поддержки медицинских работников	
	0117 Арендные отношения	
	Другая	
3	<b>Результаты рассмотрения:</b>	
	«поддержано» (в т.ч. «приняты меры»)	
	«не поддержано»	
	«даны разъяснения»	
	«находится на рассмотрении»	
4	<b>Личный приём граждан</b>	

**Список лиц ответственных за регистрацию, рассмотрение обращений граждан, подготовку и отправку (выдачу) ответов**

№ п/п	Тематика обращения (предложение, заявление, жалоба)	Ответственный
1.	Оказание медицинской помощи в т. ч.:	
1.1	стационарная	Заместитель главного врача по медицинской части Карелина Н.В.
1.2	амбулаторно-поликлиническая	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Луковицкая С.Л.
1.3	качество оказания медицинской помощи	Заместитель главного врача по качеству и безопасности медицинской деятельности Макарова С.Ф.
1.4	экспертиза временной нетрудоспособности	Заведующий кабинетом экспертизы временной нетрудоспособности Молокова М.П.
2.	Дополнительное лекарственное обеспечение	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи Луковицкая С.Л.
3.	Вопросы детства	Заведующий детской поликлиникой Черепанова Е.М.
4.	Административно-хозяйственные вопросы	Начальник хозяйственной службы Ивантиев А.И.
5.	Финансовые вопросы	Заместитель главного врача по финансово-экономическим вопросам Новгородова А.К. Главный бухгалтер Ульяновская А.В.
6.	Кадровые вопросы	Начальник отдела кадров Черных Т.Г.
7.	Ознакомление с медицинской документацией	Заведующий организационно-методическим отделом Чистякова Е.Н.
8.	Антикоррупционная деятельность	Юрисконсульт Соколова М.В.
9.	Занесение данных в Журнал регистрации письменных обращений граждан	Заведующий канцелярией Шишова В.В.
10.	Занесение данных в Журнал приема граждан по личным вопросам главным врачом и оформление ответов	Секретарь руководителя Кошур Д.В.

И другие лица по назначению (распоряжению) главного врача.