

**Положение**  
**о работе с обращениями граждан**  
в ГБУЗ ТО «Областной противотуберкулезный диспансер»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

**1. Основные термины**

**1. Обращение** гражданина (далее - обращение) - направленное должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

**2. Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативно-правовых актов, деятельности лечебного учреждения.

**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 лечебного учреждения и должностных лиц.

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

**5. Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в лечебном учреждении.

**2. Право граждан на обращение**

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам.

2. С замечаниями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи граждане могут обратиться в администрацию ГБУЗ ТО «Областной противотуберкулезный диспансер» лично или в письменной форме, через «Почтовые ящики для обращений и предложений», которые расположены у регистратур поликлинических отделений для взрослых и детей (г.Тюмень, ул.Курортная, 2а), у приемных отделений лечебного корпуса № 1 (г.Тюмень, ул.Курортная, 2а) и лечебного корпуса № 2 (г.Тюмень, ул.Курортная, 28), а так же на адрес электронной почты: *opd@med-to.ru* и на сайт медицинского учреждения: *obl tub.ru*

3. Ответственные в учреждении по различным вопросам:

- по вопросам поликлинической помощи взрослому и детскому населению:

**Сосновская Светлана Владимировна**, заведующая амбулаторно-поликлиническим отделением, рабочий телефон: (3452) 22-14-45;

- по вопросам медицинской помощи пациентам с множественной лекарственной устойчивостью возбудителя:

**Лешок Светлана Николаевна**, заведующая отделением для больных туберкулёзом с множественной лекарственной устойчивостью возбудителя, рабочий телефон: (3452) 43-12-61;

- по общим вопросам:

**Неверов Вадим Владимирович**, руководитель организационно-методической службы, рабочий телефон: (3452) 42-24-98;

- по вопросам медицинской помощи в стационаре, экспертизы временной нетрудоспособности, качества оказания медицинской помощи:

**Охотина Ирина Николаевна**, заместитель главного врача, рабочий телефон (3452) 42-16-67.

4. С замечаниями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи в филиалах граждане могут обратиться в администрацию филиалов ГБУЗ ТО «Областной противотуберкулезный диспансер» лично или в письменной форме, через «Почтовый ящик для обращений и предложений», а также на адрес электронной почты или сайт медицинского учреждения: ***obl tub.ru***

- Тобольский филиал:

заведующий филиалом **Мельзин Юрий Валерьевич**, рабочий телефон (3456) 24-69-34, адрес электронной почты: *opd\_tobolskmed-to.ru*

- Ишимский филиал:

заведующая филиалом **Обельчикова Мария Анатольевна**, рабочий телефон (3455) 12-31-43, адрес электронной почты: *opd\_isim@med-to.ru*

- Заводоуковский филиал:

заведующий филиалом **Новосёлов Владимир Валентинович**, рабочий телефон (3454) 22-17-73, адрес электронной почты: *opd\_zavod@med-to.ru*

5. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### **3. Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

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

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. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу с критикой деятельности указанного должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. 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 должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### **5. Требования к письменному обращению**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает - фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

#### **6. Направление и регистрация письменного обращения**

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации с момента поступления в журнале регистрации обращений граждан у секретаря в приемной главного врача.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, направляется соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения направляется соответствующим должностным лицам.

5. Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

## **7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

1. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **8. Рассмотрение обращения**

1. Должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

6. Ответ на обращение подписывается главным врачом или уполномоченным должностным лицом.

7. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **9. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. В случае, 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.

## **10. Сроки рассмотрения письменного обращения**

Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в срок не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

## **11. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в ГБУЗ ТО «Областной противотуберкулезный диспансер» проводится главным врачом, заведующими филиалами или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3. 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.

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

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

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.

## **12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **13. Ответственность за нарушение настоящего положения**

Лица, виновные в нарушении настоящего положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## Журнал регистрации обращений граждан

(ЛПУ, участковая больница, амбулатория, ФАП)

**НАЧАТ:**  
**ОКОНЧЕН:**

Регистрационный № п/п, дата регистрации	Источник обращения*	Тип обращения**	Ф.И.О. пациента, адрес	От кого поступило (реквизиты)***	Тематика вопроса
1	2	3	4	5	6

Содержание	Резолюция руководителя, дата	Дата контроля****	Отметка об исполнении (дата и номер исх.)	Исполнитель	Примечания
7	8	9	10	11	12

Примечание:

\* *источник обращения:*

письменные обращения, при личном приёме главного врача, при личном приёме дежурного администратора, на сайт учреждения в сети «Интернет», по «горячей линии» (телефонному звонку), через «ящик главного врача», на сходах граждан;

\*\* *тип обращения:*

- **предложение** – это 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** – это 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 соответствующих органов и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- **жалоба** – это 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.

### Учетная карточка личного приема граждан

Вёл беседу: Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Номер \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес автора \_\_\_\_\_

Социальное положение \_\_\_\_\_

Льготный состав \_\_\_\_\_

Характер обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Содержание

беседы: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ответом (разъяснением) (не) удовлетворен

С согласия гражданина ответ дается устно

\_\_\_\_\_  
подпись заявителя



### График личного приема граждан руководством учреждения

№ п/п	ФИО	Должность	День приема	Время приема по личным вопросам
1	Пирогова Наталья Давыдовна	Главный врач	Среда	14.00 - 16.00
2	Охотина Ирина Николаевна	Заместитель главного врача	Четверг	14.00 – 16.00

### Телефон «горячей линии» руководителя

Медицинская организация	ФИО главного врача	Номер телефона	День недели	Время проведения горячей линии
ГБУЗ ТО «Областной противотуберкулезный диспансер»	Пирогова Наталья Давыдовна	(3452) 43-35-89	Среда	с 14-00 до 16-00

### «Горячая линия» администрации

ФИО	Должность	Номер телефона, адрес электронной почты
Пирогова Наталья Давыдовна	Главный врач	(3452) 43-35-89 e-mail: opd@med-to.ru
Охотина Ирина Николаевна	Заместитель главного врача	(3452) 42-16-67 e-mail: ohotinain@mail.ru

### График личного приема граждан заведующими филиалами

№ п/п	ФИО	Должность	Время приема по личным вопросам	Контактный телефон, адрес электронной почты
1.	Мельзин Юрий Валерьевич	Заведующий Тобольским филиалом	четверг 15.00 - 16.00	(3456) 24-69-34 e-mail: opd_tobolskmed-to.ru
2.	Обельчикова Мария Анатольевна	Заведующая Ишимским филиалом	вторник 15.00 – 17.00	8(34551) 2-31-43 e-mail: opd_isim@med-to.ru
3.	Новосёлов Владимир Валентинович	Заведующий Заводоуковским филиалом	среда 13.00 – 15.00	8(34542) 2-17-73 e-mail: opd_zavod@med-to.ru

Таблица № 1

**Анализ внутриучрежденческого мониторинга о состоянии работы по обращениям граждан**

Тип обращения	Всего письменных обращений за период / в т.ч. обоснованных	Всего письменных обращений за прошедший период нарастающим итогом / в т.ч. обоснованных	Динамика в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года нарастающим итогом в процентах (+/-) / в т.ч. обоснованных*
Итого из них:	/	/	/
жалоб	/	/	/
заявлений	/	/	/
предложений			
благодарностей			

Таблица № 2

Жалобы по тематике обращений**	Всего жалоб за период / в т.ч. обоснованных	Всего письменных жалоб за прошедший период нарастающим итогом / в т.ч. обоснованных	Динамика за аналогичный период предыдущего года нарастающим итогом в процентах (+/-) / в т.ч. обоснованных
Итого (общее количество жалоб из таб. №1)			
- качество лечения взрослых			
- качество лечения детей			
- в связи со смертью взрослых			
- в связи смертью детей			
- несогласие с решением МСЭ			
- о платных услугах			
- жалобы на работу учреждений здравоохранения			
- жалобы на действия медперсонала			
- о несвоевременной и неправильной диагностике			
- доступность медицинской помощи			
- доступность обеспечения лекарственными препаратами			
- о проведении ЭВН			
- несоответствие медицинской помощи федеральным стандартам			
- нарушение санэпидрежима			
- о нарушении вопросов этики и деонтологии медицинскими работниками			
- другие			

\* Если отмечается увеличение общего числа обоснованных обращений больше чем на 25%, то необходимо пояснить причину и предоставить информацию о принятых мерах

\*\* Одна жалоба может содержать несколько тематик, отсюда следует, что количество жалоб в графе «Итого» может быть меньше или равно общему количеству жалоб по тематике

## **Уважаемые пациенты и родственники пациентов!**

С замечаниями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи Вы можете обратиться в администрацию ГБУЗ ТО «Областной противотуберкулезный диспансер» лично или в письменной форме, а так же:

1) через «Почтовый ящик для обращений и предложений», который расположен:

- у регистратуры поликлинического отделения для взрослых

- у регистратуры поликлинического отделения для детей

*по адресу: г. Тюмень, ул. Курортная, 2а,*

- в приемном отделении лечебного корпуса № 1

*по адресу: г. Тюмень, ул. Курортная, 2а,*

- в приемном отделении лечебного корпуса № 2

*по адресу: г. Тюмень, ул. Курортная, 28,*

2) на адрес электронной почты: *e-mail: opd@med-to.ru*

3) на сайт медицинского учреждения: *obl tub.ru*

### **по вопросам поликлинической помощи взрослому и детскому населению**

Сосновская Светлана Владимировна  
заведующая амбулаторно-поликлиническим отделением  
телефон: (3452) 22-14-45

### **по вопросам медицинской помощи пациентам с множественной лекарственной устойчивостью возбудителя**

Лешок Светлана Николаевна  
заведующая отделением для больных туберкулезом с множественной  
лекарственной устойчивостью возбудителя  
телефон: (3452) 43-12-61

### **по общим вопросам**

Неверов Вадим Владимирович  
руководитель организационно-методической службы  
телефон: (3452) 42-24-98

### **по вопросам медицинской помощи в стационаре, экспертизы временной нетрудоспособности, качества оказания медицинской помощи**

Охотина Ирина Николаевна  
заместитель главного врача  
телефон: (3452) 42-16-67

### **главный врач**

Пирогова Наталья Давыдовна  
телефон: (3452) 43-35-89