



## МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

### П Р И К А З

«23» 04 2018 г.

№ 2013

г. Краснодар

#### **О совершенствовании работы с обращениями граждан в Краснодарском крае**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» и совершенствования работы с обращениями граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Руководителям государственных учреждений здравоохранения, рекомендовать руководителям органов управления и учреждений здравоохранения муниципальных образований Краснодарского края:

1.1. Привести порядок работы с обращениями граждан (далее - Порядок) в медицинских организациях в соответствие с требованиями федерального законодательства.

1.2. Разработать и утвердить график проведения личного приема граждан должностными лицами.

1.3. Довести до сведения граждан Порядок работы с обращениями граждан и график проведения личного приема путем опубликования в средствах массовой информации, размещения на официальных сайтах медицинских организаций, информационных стендах.

1.4. Обеспечить личный прием граждан в соответствии с графиком, с обязательной регистрацией в журнале личного приема граждан (приложение №1) и занесением в карточку личного приема содержания устных обращений заявителей (приложение №2).

1.5. Назначить ответственных лиц за ежедневный прием граждан и работу с обращениями граждан.

1.6. Еженедельно проводить анализ вопросов, поднимаемых гражданами в устных и письменных обращениях, и анализ результатов рассмотрения обращений с целью выявления и устранения недостатков.

1.7. Усилить внутренний контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан с целью предупреждения роста количества обращений.

1.8. Ежемесячно к 5 числу месяца, следующего за отчетным, представлять в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края отчет по пунктам 1, 2, 5 приложения №3.

1.9. Ежеквартально к 5 числу месяца, следующего за отчетным периодом, представлять нарастающим итогом в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края отчет о работе с обращениями граждан согласно приложению №3.

1.10. Ежеквартально к 5 числу месяца, следующего за отчетным периодом, предоставлять в министерство здравоохранения Краснодарского края (e-mail: [mz-or@miackuban.ru](mailto:mz-or@miackuban.ru)) информационную справку о проведенных мероприятиях и принятых мерах по устранению недостатков, выявленных в ходе рассмотрения обращений (закуплены лекарственные препараты, приобретено оборудование, произведен ремонт и др.).

2. Начальнику государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края И.Т. Рубцовой обеспечить ведение мониторингов и предоставление к 8 числу месяца, следующего за отчетным периодом, сводной информации в отдел ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности и организации работы с обращениями граждан министерства здравоохранения Краснодарского края.

3. Лица, допустившие нарушение порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4. Приказ министерства здравоохранения Краснодарского края от 14.08.2015 № 4657 «О совершенствовании работы с обращениями граждан в министерстве здравоохранения Краснодарского края» признать утратившими силу.

5. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Краснодарского края П.В. Деняк.

6. Приказ вступает в силу с момента его подписания.

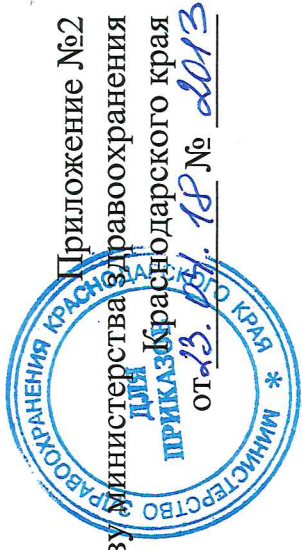
Заместитель министра

Т.А. Солоненко









Приложение №2  
к приказу Министерства юстиции  
Краснодарского края  
от 23.05.18 № 2013

\_\_\_\_\_ (наименование организации)

### КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Фамилия заявителя \_\_\_\_\_  
Имя заявителя \_\_\_\_\_  
Отчество заявителя \_\_\_\_\_  
Адрес \_\_\_\_\_  
Контактный телефон \_\_\_\_\_ Электронная почта \_\_\_\_\_  
Краткое содержание устного обращения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_  
Резолюция \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_ Автор резолюции \_\_\_\_\_  
(должность, подпись, расшифровка)

Решение, принятое по устному обращению:  
Дан ответ по существу (устно) \_\_\_\_\_  
Дан ответ по существу с направлением письменного ответа \_\_\_\_\_  
Обеспечен прием специалистами по вопросам, рассмотрению которых находится в их компетенции

Другое решение \_\_\_\_\_  
Снято с контроля \_\_\_\_\_  
(дата) \_\_\_\_\_ (должность, подпись, расшифровка)



Приложение № 3  
к приказу министерства  
здравоохранения Краснодарского края  
от 18.04.2018 № 2013

Мониторинг работы с обращениями граждан в учреждениях здравоохранения Краснодарского края

№ п/п	Наименование	Количество обращений, поступивших непосредственно руководству медицинской организации (органа управления)	Количество обращений, поступивших из министерства здравоохранения Краснодарского края
1.	Общее количество обращений граждан, всего:		
1.1.	<i>из них повторных обращений</i>		
2.	Принято руководителями на личном приеме		
3.	Количество обоснованных обращений		
4.	Количество обращений в связи с летальным исходом		
5.	Количество обращений по причинам:		
5.1.	<i>неудовлетворительное оказание медицинской помощи</i>		
5.2.	<i>о направлении в краевые и федеральные лечебные учреждения</i>		
5.3.	<i>о льготном лекарственном обеспечении</i>		
5.4.	<i>нарушение этики и деонтологии медицинскими работниками</i>		
5.5.	<i>по кадровым вопросам</i>		

5.6.	по экономическим и материальным вопросам		
5.7.	благодарности		
5.8.	прочие		
6.	Результаты рассмотрения обращений:		
6.1.	«разъяснено» *		
6.2.	«не поддержано» **		
6.3.	«поддержано» ***		
7.	Количество предъявленных исков по результатам оказания медицинской помощи, всего:		
7.1.	из них удовлетворено		
8.	Количество предъявленных исков по трудовым спорам, всего:		
8.1.	из них удовлетворено		
9.	Приняты меры в отношении сотрудников, допустивших нарушения, в том числе:		
9.1.	наложено дисциплинарных взысканий на:		
	главных врачей		
	заведующих отделениями		
	лечащих врачей		
	средних медработников		
	прочих		
9.2.	указано или сделано замечаний		
9.3.	объявлено выговоров		
9.4.	уволено с работы, переведено на другую работу		
9.5.	отстранено от работы		
9.6.	передано в правоохранительные органы		
	из них: возбуждено уголовных дел		
	передано в суд		
9.7.	устно предупреждено, обсуждено в коллективах		



9.8.	обсуждено на коллегиях, медицинских советах		
9.9.	снижено стимулирующих выплат		

- \* «разъяснено» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании заявителя(ей) о порядке реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы);
- \*\* «не поддержано» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы);
- \*\*\* «поддержано» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы), в том числе анализируется ответ на предмет «меры принять» (полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением - «поддержано»).

Заместитель министра

В.А. Игнатенко