

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Пермского края
«Городская детская клиническая поликлиника № 5»**

П Р И К А З

от 12.01.2026г.

г. Пермь

№ 61-пр

**Г О повышении эффективной работы Г
с обращениями граждан**

В целях повышения качества медицинского обслуживания прикрепленного населения, на основании Федерального закона от 02.05.2016г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», федерального закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей», приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 5 мая 2012 г. № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», приказа Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», письма Министерства здравоохранения ПК от 02.06.2025г. № 34-01-13-3740-исх «О порядке работы с обращениями граждан в форме электронного документа»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Положение об организации личного приёма граждан (Приложение № 1)
 - 1.2. Порядок работы с письменными обращениями граждан (Приложение № 2).
 - 1.3. График приема граждан по личным вопросам (Приложение № 3).
 - 1.4. Алгоритм действий при поступлении жалобы по ГБУЗ ПК «ГДКП № 5» (Приложение № 4).
 - 1.5. Журнал регистрации обращений граждан (Приложение № 5).
2. Оператора ЭВиВМ профилактического отделения РАКАЕВУ Ю.Г.:
 - 2.1. Назначить лицом, ответственным за регистрацию, отслеживание сроков, оформление, подписание и почтовую отправку ответов на обращения.
3. Секретаря-машинистку хозяйственного отдела АЛИКИНУ Г.Ш.:
 - 3.1. Назначить ответственной за заполнение карточки личного приема граждан главным врачом, регистрацию обращений граждан.
4. Заведующего поликлиникой-врача-педиатра административно-управленческого персонала детской поликлиники БАЙБАКОВУ Л.П.:
 - 4.1. Назначить ответственной за обращения, поступающие через «Платформу обратной связи».
5. Заведующего поликлиникой-врача-педиатра административно-управленческого персонала поликлиники № 2 МАШНИЧ Л.В.:
 - 5.1. Назначить ответственной за обращения, поступающие через сеть Интернет, сайт поликлиники.

6. Начальнику отдела-врачу-статистику отдела организации контроля качества медицинской помощи МЕЩУРОВОЙ С.И.:
 - 6.1. Обеспечить оценку качества и безопасности медицинской деятельности медицинской организации, ее структурных подразделений путем проведения целевых (внеплановых) проверок при поступлении жалоб граждан по вопросам качества и доступности медицинской помощи, а также по иным вопросам осуществления медицинской деятельности в медицинской организации, содержащих информацию об угрозе причинения и (или) причинении вреда жизни и здоровью граждан.
 - 6.2. Обеспечить анализ обращений поступивших через посредством внутренней обратной связи с пациентами, с использованием QR-кодов.
7. Обобщающий анализ обращений граждан осуществляется один раз в полугодие с привлечением рабочей группы:

Перминова О.А.	- заместитель главного врача по медицинской части
Байбакова Л.П.	- заведующий поликлиникой-врач-педиатр административно-управленческого персонала детской поликлиники
Машнич Л.В.	- заведующий поликлиникой-врач-педиатр административно-управленческого персонала поликлиники № 2
Мещурова С.И.	- начальник отдела-врач-статистик отдела организации контроля качества медицинской помощи
8. Приказ от 19.05.2025г. № 338-пр «О повышении эффективности работы с обращениями граждан» считать утратившим силу.
9. Приказ довести до сведения всех заинтересованных лиц.
10. Ответственность за исполнение приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части ПЕРМИНОВУ О.А.


И.о. главного врача ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»



Н.К. Кабанова

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. главного врача ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»


_____ Н.К. Кабанова
« 2 » _____ 01 _____ 2026г.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

Личный прием граждан осуществляется сотрудниками медицинской организации в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным и.о.главного врача, приложение № 3 к приказу № 61-пр от 12.01.2026г «О повышении эффективной работы с обращениями граждан». График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте ГБУЗ ПК «ГДКП № 5» и на информационном стенде.

Если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

Ответственные лица в соответствии с приложением №3 Положения об организации личного приема граждан, регистрируют устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале «Личные обращения граждан» и оформляют карточку личного приема граждан.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком работы с письменными обращениями граждан.


Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся из "карточки личного приема граждан" (Приложение №) в журнал "Личные обращения граждан".

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. главного врача ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»


_____ Н.К. Кабанова
«12» _____ 01 _____ 2026 г.

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Основные термины, используемые в порядке:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные 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;

Направление гражданином обращения на адрес электронной почты медицинской организации Законом №59-ФЗ не предусмотрено. При поступлении обращения по электронной почте, гражданину направляется информация о правилах подачи обращения.

Направление гражданами обращений возможно также посредством внутренней обратной связи с пациентами, с использованием QR-кодов:

Оставьте положительный отзыв



Сообщите о проблеме



2) 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;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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;

Регистрация обращений граждан, поступивших в ГБУЗ ПК «ГДКП №5», производится работником структурного подразделения ответственного за регистрацию обращений граждан, в журнале в срок до трех дней с даты их поступления.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения и.о. главного врача ГБУЗ ПК «ГДКП №5». Все обращения, поступившие в ГБУЗ ПК «ГДКП №5», подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются уполномоченному лицу, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения назначенным лицам для рассмотрения и подготовки ответа:

- рассмотрение обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в медицинской организации привлекается врачебная комиссия и оформляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом регламентирующим деятельность врачебной комиссии;


- при поступлении жалоб граждан по вопросам качества и доступности медицинской помощи, а также по иным вопросам осуществления медицинской деятельности в медицинской организации, содержащих информацию об угрозе причинения и (или) причинении вреда жизни и здоровью граждан отделом организации контроля качества медицинской помощи инициируется целевая (внеплановая) проверка в соответствии с действующим локальным нормативным актом медицинской организации.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, а также за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответы на обращения граждан подписывает руководитель медицинской организации. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале.

УТВЕРЖДАЮ:


И.о. главного врача ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»

 Н.К. Кабанова
«22» 01 2026 г.

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ
ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ ЖАЛОБЫ
ПО ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»

1. Жалоба/обращение регистрация обращения в приемной главного врача
2. Определение уполномоченных на предоставление ответа сотрудников медицинской организации.
3. В соответствии с доводами жалобы руководители соответствующих структурных подразделений готовят письменные пояснения, при необходимости предоставляют первичную медицинскую документация.
4. Рассмотрение жалобы/обращения в соответствии с действующими локальными нормативными актами.
5. Подготовка и направление ответа уполномоченными лицами в адрес лица направившего обращение.
6. Сроки:
 - Обращение - 30 дней;
 - Претензия (жалоба) об оказании услуг ненадлежащего качества (при соблюдении до судебного порядка) — 10 дней;
 - Портал обратной связи:
 - обычное обращение — 30 дней;
 - «фаст-трек» - сообщение с сокращенным сроком обработки и рассмотрения -3 дня;

Приложение № 5
к приказу ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»
№ 61-пр от 12.01.2026 г.

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. главного врача ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»
 Н.К. Кабанова
«12» 01 2026 г.

Журнал регистрации обращений граждан

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