

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
**«ПСИХИАТРИЧЕСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1  
им. Н.А. АЛЕКСЕЕВА ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ГОРОДА МОСКВЫ»**

**ПРИКАЗ**

« 11 » января 2023 г.

№ 9

Москва

**О порядке рассмотрения  
обращений граждан в  
ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ»**

В целях оптимизации работы по своевременному и объективному рассмотрению обращений граждан в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ», в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить ответственными за работу с обращениями граждан по вопросам, относящимся к компетенции:

Савельев Д.В., заместитель главного врача по медицинской части;

Бурма А.А., заместитель главного врача по медицинской части;

Курмышев М.В., заместитель главного врача по медицинской части;

Строкина Т.В., заместитель главного врача по клиничко-экспертной работе;

Чайка Ю.А., заместитель главного врача по судебно-психиатрической экспертизе

Кудеринов С.В., начальника отдела внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

2. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения устных и письменных обращений граждан в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ».

3. Прием устных обращений граждан возложить на дежурного администратора ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ».

4. Начальнику отдела делопроизводства Усковой Е.А. довести настоящий приказ до сведения заинтересованных должностных лиц.

5. Признать утратившим силу приказ ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» от 27.08.2018 № 551 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Г.П. Костюк

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о рассмотрении устных и письменных обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Психиатрическая клиническая больница № 1 им. Н.А. Алексеева Департамента здравоохранения города Москвы»**

#### **1. Общая информация.**

1.1. Положение рассмотрении устных и письменных обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Психиатрическая клиническая больница № 1 им. Н.А. Алексеева Департамента здравоохранения города Москвы» (далее – Положение) определяет порядок и сроки исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ) права на обращение в государственные учреждения, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ».

Требования настоящего Положения распространяются на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также поступившие в ходе личного приема.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и настоящим Положением, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Ответственность, установленную законодательством Российской Федерации за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан, несут назначенные приказом ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» заместители главного врача в части компетенции по конкретным обращениям и начальник отдела внутреннего контроля и безопасности медицинской деятельности.

1.2. Поступившее в филиал ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» обращение гражданина в зависимости от сути содержащихся в нем вопросов/предложений рассматривается филиалом самостоятельно с учетом настоящего Положения либо направляется главному врачу ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ».

1.3. Конечным результатом рассмотрения обращения являются:

- устный (в ходе личного приема) или письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и данных ему ранее ответов и разъяснений;

- необходимые действия, предпринятые по существу поставленных вопросов и с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и содержания данных ему ранее ответов и разъяснений.

#### 1.4. Требования к обращению гражданина.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый или электронный адрес, на который должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению копии относящихся к существу вопроса документов и материалов.

Письменное обращение с доставкой средствами почтовой связи или нарочным направляется по адресу ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ»: 117152, г. Москва, Загородное шоссе, дом 2.

Письменное обращение может быть сдано в Отдел делопроизводства ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» в часы работы (понедельник, вторник, среда, четверг – с 8:30 до 17:00, пятница – с 8:30 до 16:00; перерыв на обед – с 13:00 до 13:30).

Обращение может быть направлено на электронную почту: [pkbl@zdrav.mos.ru](mailto:pkbl@zdrav.mos.ru). При этом ответ на обращение, поступившее данным способом, направляется по указанному в нем адресу электронной почты.

#### 1.5. Обращение не рассматривается в случае:

- если в нем (в том числе, направленном на электронный адрес) не указана фамилия гражданина, его направившего, и/или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст обращения не поддается прочтению (о чем **в течение семи дней** со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если фамилия и адрес его поддаются прочтению);

- если от гражданина в период рассмотрения его обращения поступила просьба не рассматривать его обращение;

- если обращение поступило в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» ошибочно или по вопросу, не входящему в его компетенцию (в этом случае обращение в **трехдневный срок** направляется на рассмотрение по компетенции в другой орган или организацию, осуществляющую публично значимые функции, о чем гражданин и/или учреждение, направившее его обращение в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ», мотивированно уведомляются).

Уведомления не направляются в госорганы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные организации, суды, прокуратуры и государственные корпорации, а также в других случаях, когда рассмотрение определяется специальными правовыми актами и не предусматривает направление уведомления.

1.6. При рассмотрении (или переадресации) обращений запрещается направление обращения заявителя должностному лицу, действия или бездействие которого обжалуются.

1.7. Сроки рассмотрения обращений, уведомлений по ним, пересылка поступивших не по компетенции уполномоченному органу осуществляются в сроки, установленные Законом № 59-ФЗ.

1.8. Личный прием.

1.8.1. По вопросам, не требующим дополнительного изучения (включая направление на высокотехнологичную и специализированную медицинскую помощь), личный прием граждан проводится в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» по адресу: г. Москва, Загородное шоссе, дом 2, в часы работы (понедельник, вторник, среда, четверг – с 8:30 до 17:00, пятница – с 8:30 до 16:00; перерыв на обед – с 13:00 до 13:30).

Если вопрос, с которым гражданин обратился на прием:

- не входит в компетенцию ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» – гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

- не может быть решен должностным лицом – ему разъясняется возможный порядок его разрешения (оставление письменного заявления или обращение на личный прием к главному врачу ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» или заместителям главного врача, в вышестоящие инстанции).

1.8.2. Главный врач ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» и его заместители осуществляют прием граждан по предварительной записи в соответствии с компетенцией и существом вопроса.

Графики личного приема граждан главным врачом ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ», его заместителями и иными должностными лицами размещаются на официальном сайте ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ».

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, с соблюдением требований статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» о согласии гражданина на обработку его персональных данных ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим Положением.

Запись на повторный прием к должностным лицам ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если срок, установленный для его рассмотрения, истек).

## **2. Административные процедуры.**

Административные процедуры по рассмотрению обращений включают в себя прием и первичную обработку письменного обращения гражданина, регистрацию (аннотирование) поступившего обращения и направление его на рассмотрение, осуществление контроля за соблюдением сроков исполнения обращения, рассмотрение обращения по компетенции в структурных подразделениях ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» и подготовку проекта ответа,

оформление ответа на обращение и направление его адресату, соблюдение конфиденциальности переписки, обеспечение сохранности материалов рассмотрения обращения и архивное хранение.

#### 2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

Прием, первичная обработка обращений граждан производится централизованно Отделом делопроизводства. Письма граждан, лично передаваемые в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ», принимаются только в незапечатанных конвертах.

При приеме обращений граждан в случае наличия копии обращения на ней по просьбе заявителя ставится штамп ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» с указанием даты поступления документа в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ».

Конверты с поступившими в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» письмами вскрываются Отделом делопроизводства, скрепляются с документами и сопровождают их на всех этапах рассмотрения обращения.

#### 2.2. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

Регистрация письменных обращений граждан (в том числе сопровождаемых письмами из вышестоящих или сторонних организаций – перенаправленных этими организациями) и связанной с ними корреспонденции осуществляется Отделом делопроизводства.

Поступившие на имя главного врача ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» и его заместителей в ходе личного приема граждан документы, по которым осуществляющие прием должностные лица дали поручения (поставили резолюцию), до направления исполнителям также подлежат регистрации Отделом делопроизводства.

Документы, поступившие в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» по одному и тому же вопросу из одной и той же организации или от одного и того же гражданина (граждан) в течение года, считая от даты их первичной регистрации в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ», если со времени первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения или если первоначальное решение поставленного вопроса не удовлетворило заявителя или организацию, считаются **повторными**.

Обращения одного и того же гражданина (группы граждан) по одному и тому же вопросу, направленные отдельно в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» и его филиал, повторными не считаются.

Для принятия решения о процедуре исполнения повторных документов должностным лицам ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» вместе с документами направляется имеющаяся информация по данному вопросу/обращению либо (по запросу) предыдущая переписка (дело). При неудовлетворенности заявителя решением вопроса материалы повторного обращения докладываются вышестоящему руководителю.

Регистрация обращения осуществляется в системе МосЭДО Отделом делопроизводства. В регистрационную карточку обращения в системе МосЭДО вводится дата поступления обращения, персональные данные гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес места жительства), тематика

обращения, резолюция руководства по исполнению обращения и установленный срок его исполнения, присвоенный обращению регистрационный номер.

Гражданин уведомляется в установленном порядке о перенаправлении его обращения, поступившего не по компетенции, в случае прекращения переписки, продления срока исполнения обращения и в других предусмотренных законодательством случаях.

2.3. Направление обращения на рассмотрение в структурное подразделение.

Документы, определенные к исполнению, направляются в структурные подразделения ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» по системе МосЭДО. Документам, требующим срочного исполнения, присваивается соответствующий гриф, и они передаются в структурные подразделения работниками Отдела делопроизводства непосредственно после их регистрации.

Подразделения, участвующие в процессе создания, регистрации и хранения документов, несут ответственность за сохранность как самих документов, так и информации о них в соответствующих базах данных, а также за оперативность предоставления информации лицам, имеющим право на ее получение.

2.4. Сроки исполнения обращений и порядок их продления.

Для всех видов письменных обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Сроки исполнения поручений по обращениям граждан указываются в резолюциях руководства ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» или в регистрационной карточке документа (либо в ее реквизитах). Каждая **последующая резолюция** оформляется с учетом конечного срока исполнения, установленного первой резолюцией.

Срок исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, **поступивших на имя Мэра Москвы, в Правительство Москвы, Департамент здравоохранения города Москвы** и взятых в указанных структурах на контроль, **отсчитывается от даты их регистрации в Аппарате Мэра** и Правительства Москвы (в Управлении по организации работы с документами Правительства Москвы), Департаменте здравоохранения города Москвы и **составляет 30 календарных дней**, если резолюцией не установлен иной срок исполнения.

**Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления**, связанные с рассмотрением поступивших в их адрес обращений граждан, рассматриваются в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» **в течение 15 календарных дней** с даты регистрации (автору запроса направляется уведомление).

Обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассматриваются в те же сроки и в соответствии с тем же порядком, что и

обращения граждан (за исключением тех обращений, порядок работы с которыми определяется специальными правовыми актами).

При исполнении поручений **следует учитывать:**

- поручения с конкретной датой исполнения должны быть исполнены не позднее этой даты;
- поручения с пометкой «незамедлительно» и «безотлагательно» – в течение одного рабочего дня с даты подписания и регистрации поручения (резолуции);
- поручения с пометкой «весьма срочно» – в двухдневный срок с даты подписания и регистрации поручения (резолуции);
- поручения с пометкой «срочно» – в трехдневный срок с даты подписания и регистрации поручения (резолуции);
- поручения с пометкой «оперативно» – в течение 10 дней с даты подписания и регистрации поручения (резолуции).

Сроки исполнения поручений исчисляются **в календарных днях** (включая нерабочие и праздничные дни). Если дата исполнения поручения приходится на нерабочий или праздничный день, датой его исполнения является предшествующий рабочий день.

Корректировка срока исполнения поручения производится должностным лицом, его установившим, на основании обращения ответственного исполнителя, представляемого **не позднее чем за два дня до истечения срока.**

2.5. Требования к ответу на обращение граждан.

Ответ на обращение должен содержать информацию по существу поставленных в нем вопросов, входящих в компетенцию ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ».

Информация об итогах рассмотрения обращений граждан (включая ответы по итогам рассмотрения обращения после их подписи и регистрации) в обязательном порядке вводится исполнителем (делопроизводителем структурного подразделения) в регистрационную карточку документа.

2.6. Отправка ответа на обращение граждан.

Отправка документа адресату производится Отделом делопроизводства после проверки наличия:

- адреса с почтовым индексом;
- исходящего регистрационного номера;
- ссылки на номер и дату документа, на который дается ответ;
- фамилии исполнителя с указанием номера его телефона;
- указанных в тексте приложений;
- подписи должностного лица па документе.

В случае неправильного оформления или выявления неточностей в документе работники Отдела делопроизводства возвращают его исполнителю с указанием ошибок либо осуществляют внесение исправлений во взаимодействии с исполнителем в рабочем порядке.

Выдача документов на руки адресату допускается в исключительных случаях в связи со срочностью решения поставленных вопросов либо по его просьбе, указанной в обращении. Выдача производится **под подпись** лично автору обращения.

2.7. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

2.7.1. Информация об исполнении обращения предоставляется в часы работы ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» работниками Отдела делопроизводства по номеру телефона, указанному на официальном сайте ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ». Работник Отдела делопроизводства, руководствуясь положениями законодательства о защите персональных данных, информирует автора обращения о регистрационном номере обращения, установленном для его рассмотрения сроке и исполнителе (или структурном подразделении ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ», в котором обращение рассматривается), при необходимости предоставляет номер служебного телефона исполнителя. Иная информация не подлежит предоставлению.

2.7.2. При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять исполнителю в ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, а также 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.

2.7.3. В целях предотвращения разглашения сведений, содержащихся в обращениях граждан и касающихся их частной жизни, при рассмотрении обращений, поступивших через опосредованных лиц как в традиционном виде, на бумажном носителе, так и электронной форме, следует руководствоваться правилами/, установленными Законом № 59-ФЗ.

2.8. Порядок и формы осуществления контроля исполнения обращений.

2.8.1. 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.

2.8.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан 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 обращений граждан и сроках исполнения поручений;



- снятие обращений с контроля.

2.8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений, заместителями главного врача, Отделом делопроизводства.

2.8.4. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, требующие ответа. Постановка на контроль осуществляется после первичного рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» в соответствии с его резолюцией.

2.8.5. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы или направлены уведомления.

2.8.6. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по работе с обращениями граждан также предусматривает возможность проведения проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан в структурных подразделениях ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ».

2.8.7. Руководители структурных подразделений ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» и непосредственные исполнители поручений несут персональную ответственность за соблюдение сроков и надлежащее исполнение порядка рассмотрения обращений граждан.

2.8.8. По результатам проведенных проверок, указанных в п.2.8.6., в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.8.9. Начальник отдела делопроизводства осуществляет мониторинг и периодический контроль за исполнением обращений граждан на основе информации, содержащейся в системе МосЭДО, и оперативных сведений, полученных от структурных подразделений, регулярно представляет главному врачу ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» информацию о соблюдении исполнительской дисциплины по данному вопросу.

### **3. Ответственность работников ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» при рассмотрении обращений граждан.**

3.1. Работники ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» в соответствии с законодательством Российской Федерации несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

3.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочием лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение изложенных в обращениях граждан сведений, составляющих врачебную или иную охраняемую законом тайну граждан, без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление данного письменного обращения в орган исполнительной власти,

учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

3.3. Перед уходом в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и относящуюся к ним документацию временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или увольнении исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан определенному руководителем структурного подразделения работнику либо ответственному за делопроизводство в структурном подразделении ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ».

3.4. При утрате исполнителем поступившего обращения назначается служебное расследование, результаты которого докладываются главному врачу ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» для принятия соответствующих мер дисциплинарного воздействия.

#### **4. Общее информирование о порядке и итогах рассмотрения обращений граждан.**

Информация для населения о порядке приема писем и итогах работы с обращениями граждан с учетом предложений руководителей структурных подразделений размещается уполномоченными работниками на официальном сайте ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» не реже двух раз год (по итогам работы за первое полугодие и по результатам рассмотрения обращений за год).

#### **5. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и принятых решений.**

5.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ», осуществляемые (принимаемые) при рассмотрении обращений граждан, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» или в Департамент здравоохранения города Москвы либо территориальные органы Росздравнадзора или Роспотребнадзора.

5.2. Обращение (жалоба) вышестоящему должностному лицу подается в письменной форме посредством почтовой связи либо на личном приеме. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения указанной функции, вышестоящее должностное лицо ГБУЗ «ПКБ № 1 ДЗМ» признает действия (бездействие) и принимаемые решения правомерными или неправомерными. В последнем случае им определяются меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений. Автор обращения (жалобы) подлежит информированию о результатах рассмотрения жалобы.

5.3. Гражданин вправе обжаловать действия или бездействие по рассмотрению его обращения в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.