

Уральский научно-исследовательский институт фтизиопульмонологии – филиал  
федерального государственного бюджетного учреждения  
«Национальный медицинский исследовательский центр фтизиопульмонологии  
и инфекционных заболеваний»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(УНИИФ-филиал ФГБУ «НМИЦ ФПИ» Минздрава России)

**ПРИКАЗ**

«26» апреля 2018 года

№ 44

г. Екатеринбург

Об организации работы с обращениями

В соответствии с федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Свердловской области № 539-п от 16.05.2012 г. «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области»

Приказываю:

1. Назначить ответственной за организацию работы с письменными и устными обращениями зам. директора филиала по организационно-методической работе Подгаеву В.А., во время отсутствия ответственного лица – врача-методиста организационно-методического отдела филиала Канавину Н.В.
2. Регистрацию обращений граждан, государственных органов и органов местного самоуправления, организаций в письменной форме или в форме электронного документа, ведение журнала регистрации письменных обращений (Приложение 1) возложить на документоведа Л.А.Тарыща.
3. Рассмотрение и подготовку ответов на письменные обращения по вопросам организации медицинской помощи возложить на заместителя директора филиала по медицинской части Егорова Е.А, по вопросам организации консультативно-диагностической деятельности на зав. консультативно-диагностическим отделением филиала Мамаеву Л.А.
4. Организовать рассмотрение письменных обращений по вопросам качества оказания медицинской помощи на врачебной комиссии по контролю качества медицинской помощи (раздел «разбор жалоб») и подготовку ответов на обращения. Ответственный – заместитель директора филиала по клинико-экспертной работе и контролю качества медицинской помощи Красноборова С.Ю.
5. Организовать личный прием граждан в соответствии с графиком (Приложение 2). Личный прием граждан в Учреждении ведется директором филиала Учреждения, а также заместителями директора филиала Учреждения Медвинским И.Д., Егоровым Е.А., Красноборова С.Ю. и зав. консультативно-диагностическим отделением Мамаевой Л.А. по выполняемым разделам работы.
6. Организовать размещение информации о времени и месте личного приема граждан лицами, перечисленными в пункте 5 настоящего приказа, на сайте Учреждения и

информационных стендах Учреждения. Ответственный – заместитель директора филиала по организационно-методической работе В.А. Подгаева.

7. При проведении личного приема граждан лицами, перечисленными в пункте 5 настоящего приказа, обеспечить учет устных обращений граждан с оформлением карточки личного приема гражданина (Приложение 3).
8. Лицам, перечисленным в пункте 5 настоящего приказа, в срок до 5 числа следующего за кварталом месяца предоставлять карточки личного приема гражданина на хранение зам. директора филиала по организационно-методической работе Подгаевой В.А.
9. Лицам, перечисленным в пункте 5 настоящего приказа, в срок до 5 числа следующего за кварталом месяца, предоставлять статистическую информацию зам. директора филиала по организационно-методической работе Подгаевой В.А. о результатах работы по проведению личного приема граждан в соответствии с утвержденной формой (Приложение 4).
10. Организовать сводный учет результатов работы с обращениями граждан в учреждении и подготовку отчета об итогах работы с письменными и устными обращениями граждан для директора в срок до 31 декабря отчетного года (Приложение 5). Ответственный - заместитель директора филиала по организационно-методической работе В.А. Подгаева.
11. Организовать подготовку ежегодного отчета об итогах работы с письменными и устными обращениями граждан в срок до 11 января следующего за отчетным годом в Министерство здравоохранения Российской Федерации (Приложение 6). Ответственный - заместитель директора филиала по организационно-методической работе В.А. Подгаева.
12. Признать утратившим силу приказ № 33 от 19 февраля 2013 года «Об организации работы с обращениями граждан».
13. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. директора



В.В. Тестов





## ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

| Должность                                                                                         | Ф.И.О.                               | Дни и часы приема                              | № кабинета                                        | Контактные телефоны |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------|
| И.о. директора филиала                                                                            | <b>Тестов Вадим Витальевич</b>       | Вторник – 14.00-16.00                          | 314<br>(админ. корпус)                            | 8(343)333-44-63     |
| Заместитель директора филиала по научной работе                                                   | <b>Медвинский Игорь Давыдович</b>    | Вторник – 14.00-16.00                          | 302<br>(админ. корпус)                            | 8(343)333-44-59     |
| Заместитель директора филиала по медицинской части                                                | <b>Егоров Евгений Анатольевич</b>    | Вторник – 14.00-15.00<br>Пятница – 14.00-15.00 | 103<br>(админ. корпус)                            | 8(343)333-44-70     |
| Заместитель директора филиала по клинико-экспертной работе и контролю качества медицинской помощи | <b>Красноборова Светлана Юрьевна</b> | Среда – 14.00-15.00<br>Четверг – 14.00-15.00   | 103<br>(админ. корпус)                            | 8(343)333-44-70     |
| Заведующая консультативно-диагностическим отделением                                              | <b>Мамаева Людмила Алексеевна</b>    | Четверг – 13.00-15.00                          | 201<br>(консультативно-диагностическое отделение) | 8(343)333-44-41     |

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА  
УНИИФ-филиала ФГБУ «НМИЦ ФПИ» Минздрава России**

\_\_\_\_\_  
(должность ответственного за личный прием граждан)

\_\_\_\_\_  
(ф.и.о. ответственного за личный прием граждан)

|                                                                                                                                                                                                                        |                                                    |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Дата<br/>личного приема</b>                                                                                                                                                                                         | «__» _____ 20__ года                               |                 |
| <b>Ф.И.О.<br/>обратившегося</b>                                                                                                                                                                                        |                                                    |                 |
| <b>Паспортные<br/>данные</b>                                                                                                                                                                                           | <b>Серия</b>                                       |                 |
|                                                                                                                                                                                                                        | <b>Номер</b>                                       |                 |
|                                                                                                                                                                                                                        | <b>Кем выдан</b>                                   |                 |
|                                                                                                                                                                                                                        | <b>Дата выдачи<br/>паспорта</b>                    | «__» _____ года |
| <b>Домашний<br/>адрес</b>                                                                                                                                                                                              | <b>Область<br/>(округ)</b>                         |                 |
|                                                                                                                                                                                                                        | <b>Город</b>                                       |                 |
|                                                                                                                                                                                                                        | <b>Улица, номер<br/>дома, корпус,<br/>квартира</b> |                 |
| <b>Содержание<br/>устного<br/>обращения</b>                                                                                                                                                                            |                                                    |                 |
| <b>Ответ на<br/>личное обращение<br/>гражданина</b><br>*ответ может включать<br>отказ в дальнейшем<br>рассмотрении обра-<br>щения (если ответы по<br>существу поставленных<br>в обращении вопросов<br>были даны ранее) |                                                    |                 |

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ф.и.о.)

**Согласна (ен) на обработку персональных данных**

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ф.и.о. гражданина)

**ОТЧЕТ О ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ ГРАЖДАН**

(указать должность)

(ф.и.о. ответственного за личный прием граждан)

ЗА \_\_\_\_\_ КВАРТАЛ \_\_\_\_\_ ГОДА

| № | Месяц               | Количество<br>личных<br>обращений<br>граждан | Результаты личного приема граждан   |                     |                                                      |                                      |
|---|---------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|   |                     |                                              | Принято<br>положительное<br>решение | Даны<br>разъяснения | Рекомендовано<br>обратиться в<br>письменной<br>форме | Отказано в<br>ответе на<br>обращение |
|   |                     |                                              |                                     |                     |                                                      |                                      |
|   |                     |                                              |                                     |                     |                                                      |                                      |
|   |                     |                                              |                                     |                     |                                                      |                                      |
|   | ИТОГО<br>за квартал |                                              |                                     |                     |                                                      |                                      |

# **ОТЧЕТ ОБ ИТОГАХ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ И УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

|                                                                                                 |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                                                                                 | _____ г. |
| <b>Поступило письменных обращений, всего</b>                                                    |          |
| <b>Из них поступило:</b>                                                                        |          |
| • по сети Интернет                                                                              |          |
| • по факсимильной связи                                                                         |          |
| • по электронной почте                                                                          |          |
| • по «прямым» и «горячим» линиям                                                                |          |
| • в том числе по социальным вопросам                                                            |          |
| Доложено руководителям территориальных органов и подведомственных организаций и их заместителей |          |
| <b>Из поступивших письменных обращений граждан</b>                                              |          |
| • обоснованные                                                                                  |          |
| • необоснованные                                                                                |          |
| <b>Поступило судебных заявлений граждан, всего</b>                                              |          |
| <b>В том числе:</b>                                                                             |          |
| • количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан                                      |          |
| <b>Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:</b>                                    |          |
| • решено положительно                                                                           |          |
| • меры приняты                                                                                  |          |
| в том числе (указать)                                                                           |          |
| -                                                                                               |          |
| • разъяснено                                                                                    |          |
| • отказано                                                                                      |          |
| <b>Кроме того:</b>                                                                              |          |
| • виновные привлечены к ответственности                                                         |          |
| • рассмотрено с выездом на место                                                                |          |
| • рассмотрено с нарушением сроков                                                               |          |
| <b>Принято граждан, всего</b>                                                                   |          |
| <b>В том числе:</b>                                                                             |          |
| • руководителем учреждения                                                                      |          |
| • заместителем директора по научной работе                                                      |          |
| • заместителем директора по медицинской части                                                   |          |
| • заместителем директора по клинико-экспертной работе и контролю качества медицинской помощи    |          |
| • зав. консультативно-диагностическим отделением                                                |          |
| <b>Результаты рассмотрения устных обращений граждан:</b>                                        |          |
| • принято положительное решение                                                                 |          |
| в том числе (указать)                                                                           |          |
| -                                                                                               |          |
| • рекомендовано обратиться в письменной форме                                                   |          |
| • даны разъяснения                                                                              |          |
| • отказано в отчете на обращение                                                                |          |



**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**  
**к отчету УНИИФ-филиала ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский**  
**центр фтизиопульмонологии» Министерства здравоохранения**  
**Российской Федерации**

о работе с обращениями граждан в \_\_\_\_\_ году

|                                                                                                 | _____ Г. | _____ Г. | _____ Г. | _____ Г. | _____ Г. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Поступило обращений, всего</b>                                                               |          |          |          |          |          |
| Из них поступило:                                                                               |          |          |          |          |          |
| • по сети Интернет                                                                              |          |          |          |          |          |
| • по факсимильной связи                                                                         |          |          |          |          |          |
| • по электронной почте                                                                          |          |          |          |          |          |
| • по «прямым» и «горячим» линиям                                                                |          |          |          |          |          |
| • в том числе по социальным вопросам                                                            |          |          |          |          |          |
| Доложено руководителям территориальных органов и подведомственных организаций и их заместителей |          |          |          |          |          |
| <b>Поступило судебных исков граждан, всего</b>                                                  |          |          |          |          |          |
| В том числе:                                                                                    |          |          |          |          |          |
| • количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан                                      |          |          |          |          |          |
| <b>Принято граждан, всего</b>                                                                   |          |          |          |          |          |
| В том числе:                                                                                    |          |          |          |          |          |
| • руководителем учреждения                                                                      |          |          |          |          |          |
| <b>Результаты рассмотрения обращений граждан:</b>                                               |          |          |          |          |          |
| • решено положительно                                                                           |          |          |          |          |          |
| • меры приняты                                                                                  |          |          |          |          |          |
| • разъяснено                                                                                    |          |          |          |          |          |
| • отказано                                                                                      |          |          |          |          |          |
| Кроме того:                                                                                     |          |          |          |          |          |
| • виновные привлечены к ответственности                                                         |          |          |          |          |          |
| • рассмотрено с выездом на место                                                                |          |          |          |          |          |
| • рассмотрено с нарушением сроков                                                               |          |          |          |          |          |