

П Р И К А З

« 9 » 01 2023 г.

г. Краснодар

№ 78-11

Об ответственном лице за работу с обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции и утверждении Положения о телефоне «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ», Положения о порядке рассмотрения обращений граждан по вопросам противодействия коррупции в ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК

Руководствуясь Конвенцией Организации Объединенных Наций против коррупции, Федеральным законом от 25.12.2008г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

приказываю:

1. Назначить Новикову Е.В. – заместителя главного врача по медицинской части – ответственным лицом за работу с обращениями граждан.
2. Новиковой Е.В. – ответственному лицу за работу с обращениями граждан:
 - 2.1. Ознакомить сотрудников с Положением о порядке обращений граждан по вопросам противодействия коррупции, Положением о телефоне «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ».
 - 2.2. Обеспечить непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ поступающих обращений, организационные действия.
 - 2.3. Обеспечить контроль работы телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» для приёма сообщений, поступающих от граждан по вопросам противодействия коррупции.
 - 2.4. Обеспечить контроль размещения информации о телефоне «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» на сайте ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК, на информационных стендах.

3. Утвердить:
- 3.1. Положение о Порядке рассмотрения обращений граждан по вопросам противодействия коррупции в ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК, согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
 - 3.2. Форму Журнала регистрации письменных и устных обращений граждан по вопросам противодействия коррупции в ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК, согласно приложению № 2, к настоящему приказу.
 - 3.3. График приёма граждан руководством ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК, согласно приложению № 3, к настоящему приказу.
 - 3.4. Положение о телефоне «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» в ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК, согласно приложению № 4, к настоящему приказу.
 - 3.5. Форму Журнала регистрации обращений граждан по телефону «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» в ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК, согласно приложению № 5 к настоящему приказу.
 - 3.6. Форму оформления Обращения, поступившего по телефону «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ», согласно приложению № 6 к настоящему приказу.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Ф.З. Пападопулос



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан по вопросам противодействия коррупции в ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»

1.2. Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК (далее - поликлиника)

1.3. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения и регистрацию обращений граждан.

2. Основные термины, используемые в Положении

Обращение - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи

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 поликлиники, должностных лиц, либо критика деятельности поликлиники и должностных лиц;

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

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

3. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 3.2. 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.
- 3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.4. Обращаться в поликлинику с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.
- 3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

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

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению граждан

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

6.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в приемную главного врача (кабинет №7, расположенный по адресу: г. Краснодар, ул. Симферопольская, дом 44). Письменные и устные обращения граждан регистрируются в Журнале регистрации письменных и устных обращений граждан по вопросам противодействия коррупции (приложение № 2 к Приказу).

6.2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

6.2.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.2.2. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

6.2.3. В случае если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

6.2.4. Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование в сроки указанные в Положении.

6.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

6.3.1. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6.3.2. В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

7. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

7.1. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

7.4. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан руководством ГБУЗ «ДТП № 7 г. Краснодара» МЗ КК проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах в холле поликлиники (приложение № 3 к Приказу).

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

8.3. В случае, если устное обращение не требует 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 обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

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

8.7. Приказом главного врача выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан (заместитель главного врача по медицинской части), в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

8.8. На основании обращения гражданина ответственный работник решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации, с привлечением заместителя главного врача по КЭР, при необходимости, других заместителей главного врача.

8.9. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается ответственным работником на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков. Решение комиссии утверждается приказом главного врача.

приложение № 3
к приказу от «09» 01 2023г. № 78-Т

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГБУЗ «Городская поликлиника № 7 г. Краснодара» МЗ КК
Ф.З. Панадопулос
2023г.

СОГЛАСОВАНО
Председатель Общественной
ГБУЗ «Городская поликлиника № 7 г. Краснодара» МЗ КК
С.А. Маслова
2023г.



График приёма граждан руководством государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Детская городская поликлиника № 7 города Краснодара» министерства здравоохранения Краснодарского края

| ФИО | Должность | Место | Время |
|---------------------------------------|--|--|---|
| Панадопулос Филоклис Захариевич | Главный врач | г. Краснодар, ул. Симферопольская, дом 44. Кабинет № 7 | Понедельник с 8-00 до 10-00 |
| Новикова Елена Викторовна | Заместитель главного врача по медицинской части | г. Краснодар, ул. Симферопольская, дом 44. Кабинет № 43 | Вторник с 9-00 до 11-00 Четверг с 16-00 до 18-00 |
| Кузнецова Ирина Евгеньевна | Заместитель главного врача по КЭР | г. Краснодар, ул. Симферопольская, дом 44. Кабинет № 44 | Среда с 15-00 до 17-00 Пятница с 9-00 до 11-00 |



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке приёма обращений граждан, поступающих на телефон
«ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»
в ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» (далее «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ») по вопросам противодействия коррупции, организации работы с обращениями граждан, полученными по «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» о фактах проявления коррупции в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Детская городская поликлиника № 7 города Краснодара» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее - поликлиника).
- 1.2. «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» - это канал связи с гражданами, созданный в целях оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления в деятельности работников ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан.
- 1.3. Работа с обращениями граждан, поступившими на телефон «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ», осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- 1.4. Телефон «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» **8(861) 236-88-32 доб.209** установлен в кабинете заместителя главного врача по медицинской части (кабинет № 43, расположенном по адресу: г. Краснодар, ул. Симферопольская, д. 44).
- 1.5. Прием обращений граждан по телефону «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» осуществляется ежедневно (кроме праздничных дней) с понедельника по пятницу, с 8.00 до 17.00.
- 1.6. Прием обращений граждан, поступающих по телефону «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ», осуществляется в режиме непосредственного общения с уполномоченным работником ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК.

1.7. Информация о функционировании и режиме работы телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» доводится до сведения населения путем размещения на информационных стендах.

1.8. Ответственный за работу с обращениями граждан по телефону «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ», считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.

2. Порядок приёма обращений граждан и предоставления информации по телефону «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

2.1. Прием телефонных обращений граждан осуществляется в кабинете № 43 ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК: г. Краснодар, ул. Симферопольская, д. 44 в соответствии с настоящим Положением и должностным регламентом ответственного за работу телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ».

2.2. Все поступившие телефонные обращения граждан подлежат обязательной регистрации сотрудником поликлиники в Журнале регистрации обращений граждан по телефону «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» по форме, согласно приложению № 5 к Приказу.

2.3. Обращение, поступившее на телефон «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» оформляется по Форме, согласно приложению № 6 к Приказу и рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК, ответственный за работу по обращению граждан на телефон «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.5. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество, номер домашнего или мобильного телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

2.6. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.

2.7. Обращения, в которых содержатся нецензурная либо оскорбительная лексика, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, остаются без ответа по существу поставленных в нём вопросов и перенаправляются по принадлежности в правоохранительные органы.

- 2.8. Сотрудники ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК, работающие с информацией, поступившей по телефону «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ», несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений.
- 2.9. По итогам каждого квартала, до 10 числа месяца, следующего за отчетным, ответственный за работу телефона «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» представляет отчет в о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.
- 2.10. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в архиве ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодара» МЗ КК - 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.
- 2.11. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан без их согласия не допускается.

приложение № 5
к приказу от «09» 01 2023г. № 78-П

СОГЛАСОВАНО
Председатель Профкома
ГБУЗ «Департамент здравоохранения Краснодарского края» МЗ КК
И.И. Ибрашова
« 09 » 01 2023г.



г. Краснодар» МЗ КК
Ф.З. Пападопулос
01 2023г.

Журнал

регистрации обращений граждан на телефон
«ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» по вопросам противодействия коррупции
в ГБУЗ «ДГП № 7 г. Краснодар» МЗ КК

| П/п | Дата (число, месяц, год) | Время (час..мин.) | Ф.И.О. абонента | Адрес, телефон абонента | Краткое содержание обращения | Ф.И.О. сотрудника, зарегистрировавшего обращение, подпись | Результаты рассмотрения обращения, куда направлено (исх.номер, дата) |
|-----|-----------------------------------|----------------------|--------------------|-------------------------------|------------------------------------|---|---|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

СОГЛАСОВАНО
Председатель профкома
ГБУЗ «Городской центр «Краснодара» МЗ КК
г. Краснодара
Ф.З. Панадопулос
2023г.



г. Краснодара» МЗ КК
Ф.З. Панадопулос
2023г.

Обращение, поступившее на телефон «ГОРЯЧЕЙЛИНИИ»

Дата, время: _____
(указывается дата, время поступления сообщения на рабочую станцию (число, месяц, год, час., мин.))

Фамилия, имя, отчество: _____
(указывается Ф.И.О. абонента,
либо делается запись о том, что абонент Ф.И.О. не сообщил)

Место проживания: _____
(указывается адрес, который сообщил абонент,
почтовый индекс, республика, область, район, населенный пункт, название
улицы, дом, корпус, квартира,
либо делается запись о том, что абонент адрес не сообщил)

Контактный телефон: _____
(номер телефона, с которого звонил и/или который
сообщил абонент,
либо делается запись о том, что телефон не определился и/или абонент
номер телефона не сообщил)

Содержание обращения: _____

Обращение принял: _____
(должность, фамилия и инициалы, подпись лица, принявшего
сообщение)

Начальник: _____
(наименование структурного подразделения (отдела), фамилия
и инициалы, подпись)