

ПОРЯДОК работы с обращениями граждан

I. Общие положения

Настоящий Порядок работы с обращениями граждан (далее – Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-Ф «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителя», приказом МЗ РФ от 10.04.2025 №180н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», ФЗ от 09.02.2009 №8 (ред. от 14.07.2022) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», приказа Минздрава России от 31 июля 2020 г. № 785н «Об утверждении требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», распоряжением Президента УР от 22.04.2009 № 78-РП «О мерах по обеспечению личного приема граждан и организации встреч с трудовыми коллективами должностными лицами исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики, приказом МЗ УР от 18.03.2008 № 136 «О мерах по устранению замечаний, выявленных при проверке комиссией Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития», приказом МЗ УР от 29.09.2009 № 526 «О карточках личного приема граждан», письмом МЗ УР от 14.01.2013 № 04-14/133 «Методические рекомендации по организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях УР», распоряжением Минздрава Удмуртии от 05.04.2018 №430 «Об организации работы по подготовке информации по обращениям юридических лиц и граждан, поступившим в социальные сети», распоряжением Минздрава Удмуртии от 23.09.2020 г. № 1108 «Об организации работы по срочным обращениям граждан».

Порядок определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, организацию контроля работы с обращениями граждан в автономном учреждении здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканская

стоматологическая поликлиника Министерства здравоохранения Удмуртской Республики» (далее – АУЗ УР «РСП МЗ УР», Учреждение).

В части, не урегулированной Порядком, применяются требования в соответствии с действующим законодательством.

II. Основные термины, используемые в Порядке

Обращение - предложение, заявление, жалоба гражданина, изложенное в письменной или устной форме, поступившее по информационным системам общего пользования, адресованное в Учреждение.

С целью эффективной и наглядной регистрации и оценки при ведении «Журнала регистрации письменных обращений граждан» в электронном виде *вводится цветовое кодирование: «Предложение» - серый фон, «Жалоба» - желтый фон, «Благодарность» - зелёный фон, Обращения из вневедомственных вышестоящих организаций (Прокуратура, Росздравнадзор, Роспотребнадзор, СКР и т.п.) - лиловый фон.*

Установке признака обоснованности подлежат обращения, содержащие жалобу или предложения.

Предложение – обращение, содержащее рекомендации гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, указание на недостатки в работе, не связанные с нарушением прав и интересов гражданина, подавшего обращение, либо содержащее благодарность в адрес сотрудников Учреждения, в т.ч. из «книги отзывов и предложений»

Заявление - обращение по поводу реализации прав и законных интересов гражданина, не связанное с их нарушением.

Жалоба – обращение по поводу восстановления нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина либо других лиц, несогласия с решением, действием (бездействием) сотрудников Учреждения.

Госпаблик - официальные страницы и сообщества Государственных органов, Органов местного самоуправления, а также подведомственных организаций в самых популярных социальных сетях: «ВКонтакте», «Одноклассники», «Телеграм».

III. 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, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Обращаться в АУЗ УР «РСП МЗ УР» с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

IV. Организация работы с письменными обращениями

4.1. Письменные обращения граждан в АУЗ УР «РСП МЗ УР» могут поступать:

4.1.1. непосредственно от гражданина:

- при личном обращении, в том числе по результату личного приёма;
- по почте - письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 426076, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Коммунаров, 231;
- по электронной почте – rspstom@mail.ru; mail@rsp.udmr.ru
- с официального сайта АУЗ УР «РСП МЗ УР» - www.rsp-udm.ru;
- из «Книги отзывов и предложений»;

4.1.2. в электронном виде:

- через страницы в социальных сетях Главы Удмуртской Республики, министра здравоохранения Удмуртской Республики, от пресс-службы Минздрава УР (далее – через Госпаблики),
- перенаправленные на рассмотрение в АУЗ УР «РСП МЗ УР» или Главному внештатному специалисту (далее - ГВС) от учредителя (Минздрав УР) по защищенным каналам связи, в т.ч. посредством системы электронного документооборота «Директум»,
- через платформу обратной связи портала Госуслуг (ПОС),

4.1.3. перенаправленные из органов государственной власти, органов местного самоуправления или от должностных лиц для рассмотрения по компетенции;

4.1.4. обращения граждан, размещенные на других интернет - ресурсах, к официальному рассмотрению не принимаются.

4.2. Гражданин в своем письменном обращении, затрагивающем вопросы в области защиты прав потребителя медицинской услуги, в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

4.4. Все письменные обращения граждан *после присвоения номера входящего документа* в течение трех дней с момента поступления подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» (далее – «Журнал»).

4.5. «Книга отзывов и предложений» хранится в регистратуре каждого структурного подразделения АУЗ УР «РСП МЗ УР» по адресам:

- г. Ижевск, ул. Коммунаров 231,
- г. Ижевск, ул. Кирова 111а,
- г. Ижевск, ул. Советская, д. 20;
- г. Ижевск, ул. 9 Января, д. 197А,
- г. Ижевск, ул. 40 лет Победы, д. 50,
- г. Ижевск, ул. 30 лет Победы, 32а,
- г. Сарапул, ул. Азина, 17а,
- г. Сарапул, ул. Фрунзе, 10.

всего (восемь) экземпляров. «Книга отзывов и предложений» представляет собой папку со скреплёнными бланками обращений в порядке их поступления установленной формы (Приложение 5 к настоящему Порядку). Чистые бланки обращений хранятся в «Книге отзывов и предложений». Нумерация бланков начинается с начала календарного года.

4.5.1. При заполнении гражданином бланка обращения администратор, принявший обращение, незамедлительно информирует заведующего отделением (дежурного администратора) о поступлении письменного обращения, *скан направляет секретарю.*

4.5.2. Дежурный администратор, либо заведующий отделением обеспечивает передачу поступившего обращения для регистрации в течение не более одного рабочего дня с момента поступления обращения *и фиксирует порядковый номер обращения, присвоенный секретарем.*

4.5.3. Секретарь после регистрации в Журнале, подшивает копию обращения в папку «Дело». При наличии адреса электронной почты дает ответ на благодарность.

4.6. Обращения граждан, поступившие с официального сайта АУЗ УР «РСП МЗ УР», *распечатываются с подготовленным ответом и регистрируются в установленном порядке, как поступившие в письменной форме, им присваивается порядковый номер обращения.*

4.7. Лицом, ответственным за прием и регистрацию письменных обращений граждан, ведение и хранение Журнала письменных обращений, является секретарь руководителя.

4.8. Журнал письменных обращений (Журнал) заполняется по форме, утверждённой Приказом МЗ УР от 18.03.2008 №136 «О мерах по устранению замечаний, выявленных при проверке комиссией Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития». (Приложение 1 к настоящему Порядку).

На первой странице обращения в месте, обеспечивающем прочтение, секретарь проставляет штамп с указанием регистрационного входящего номера и даты регистрации. Регистрационный входящий номер не совпадает с порядковым номером, под которым обращение зарегистрировано в Журнале.

4.9. В случае личного обращения гражданина по его просьбе выдается копия зарегистрированного письменного обращения и сообщается номер телефона для справок по обращениям граждан.

4.10. Журнал письменных обращений хранится в приёмной главного врача 5 лет.

V. Рассмотрение обращения руководителем медицинской организации

5.1. Рассмотрению подлежат все письменные обращения, поступившие в АУЗ УР «РСП МЗ УР», за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, но возможно прочитать фамилию и почтовый адрес заявителя, секретарь в течение семи дней со дня регистрации сообщает заявителю об отказе в рассмотрении обращения с указанием причины отказа.

5.2. Секретарь передает зарегистрированное письменное обращение главному врачу.

5.3. Главный врач, ознакомившись с обращением, определяет исполнителя и даёт соответствующее поручение. Секретарь передаёт исполнителю копию обращения с визой главного врача с предписанием порядка и срока исполнения поручения. Оригинал заявления, копия обращения остаётся у секретаря.

5.3.1. В случае, если обращение содержит вопросы, связанные с оказанием медицинской помощи, исполнителем назначается заместитель главного врача по медицинской части – председатель врачебной комиссии АУЗ УР «РСП МЗ УР». Заместитель главного врача по медицинской части, перенаправляет обращение для рассмотрения в одну из врачебных подкомиссий по контролю качества.

5.3.2. В случае, если комиссия (подкомиссия) усматривает в поступившем обращении факты или угрозу причинения вреда жизни и здоровью, председатель комиссии доводит данный факт до заместителя главного врача по КЭР для вынесения решения о проведении внеплановой проверки.

5.3.3. Исполнителем по рассмотрению письменных обращений, поступивших с официального сайта медицинской организации, через социальные сети и др. источники и не содержащих вопросов, входящих в компетенцию ВК, носящих исключительно разъяснительный характер, назначается врач-методист. Такие обращения не подлежат регистрации во входящих документах, а регистрируются только в журнале.

5.4. В случае, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, секретарю дается поручение в течение семи дней со дня регистрации направить данное обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

5.5. В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившим, секретарю дается поручение в течение семи дней со дня регистрации направить данное обращение в компетентный государственный орган с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

5.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, главным врачом в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В этом случае секретарю дается поручение о направлении ответа заявителю с разъяснением причин отказа в дальнейшем рассмотрении обращения.

VI. Рассмотрение обращения исполнителем

6.1. Назначенный главным врачом или председателем ВК исполнитель по обращению гражданина обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. Он вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников медицинской организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

6.2. В случае, если обращение содержит жалобу, связанную с качеством оказания медицинской помощи, с выдвиганием требований по возврату денежных средств в связи с некачественным оказанием медицинской помощи, обращение рассматривается врачебной комиссией АУЗ УР «РСИ МЗ УР» (далее – ВК) или подкомиссией по контролю качества медицинской помощи.

Все материалы по разбору обращения: объяснительные записки на имя главного врача, первичная медицинская документация готовятся председателем врачебной подкомиссии.

В случае выявления нарушений утверждённых порядков оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций обращение рассматривается ВК или подкомиссией по контролю качества медицинской помощи.

Председатель ВК определяет дату проведения заседания, на котором будут рассмотрены материалы по обращению. Заседание ВК может проводиться с привлечением заинтересованных сотрудников, не являющихся членами ВК. На заседание ВК также может быть приглашён заявитель.

Решение ВК оформляется в виде протокола и регистрируется в журнале учёта решений ВК.

6.3. В случае, если при рассмотрении обращения устанавливаются факты или угроза причинения вреда здоровью как заявителю, так и неограниченному количеству лиц, председатель врачебной комиссии доводит данный факт до заместителя главного врача по КЭР для вынесения решения о проведении

внеплановой (целевой) проверки в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

Приказ о проведении внеплановой проверки должен утверждать состав комиссии по проведению служебного расследования, перечень вопросов и сроки проведения проверки, но не более 10 рабочих дней. Результаты проведенной проверки оформляются в виде отчёта и плана корректирующих мероприятий с подписью всех членов комиссии.

6.4. Проекты ответов заявителям, в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам по итогам рассмотрения обращений по оказанию медицинской помощи готовятся председателями подкомиссий ВК и согласовываются с председателем ВК. В остальных случаях ответы заявителям готовят исполнители, которым было поручено рассмотрение обращений.

6.5. Исполнители несут ответственность за своевременность рассмотрения и полноту ответа заявителям в соответствии с Административным кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией.

6.6. Ответы заявителям распечатываются на официальном бланке медицинской организации. В левом нижнем углу бланка ниже подписи руководителя обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе указывается, какие меры приняты по обращению гражданина.

6.8. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

6.8.1. Срок рассмотрения письменных обращений граждан, связанных с получением некачественной медицинской помощи, с выдвижением требований по возврату денежных средств, составляет 10 календарных дней со дня регистрации обращения.

6.8.2. Срок рассмотрения обращений, поступивших с официального сайта АУЗ УР «РСП МЗ УР» и носящих разъяснительный характер, составляет не более 7 рабочих дней.

6.8.3. Срок рассмотрения обращений, поступивших на рассмотрение из социальных сетей, устанавливается пресс-службой Минздрава Удмуртии.

6.8.4. Обращения, поступившие из государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматриваются в установленные данными органами или должностными лицами сроки.

6.8.5. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан, не перечисленных выше, не должны превышать 30 календарных дней.

6.9. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, сроки рассмотрения обращений могут быть в порядке исключения продлены главным врачом или лицом, исполняющим его обязанности, сверх месячного срока, но не более, чем на 15 дней.

6.9.1 Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано главным врачом или лицом, исполняющим его обязанности.

6.10. Обращения граждан, касающиеся вопросов предоставления медицинских документов (копий и выписок из них), необходимости ознакомления пациента, либо его законного представителя с медицинской документацией регулируются отдельными локальными нормативными актами и не подлежат регистрации в журнале обращений.

VII. Закрытие обращения в дело

7.1. Ответ заявителю вместе со всеми документами, относящимися к его рассмотрению, в том числе материалами служебного расследования (далее – пакет документов), исполнитель передаёт секретарю. Секретарь прикладывает к пакету документов оригинал заявления гражданина, проверяет правильность оформления ответа, регистрирует его и направляет оригинал ответа заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Исключения составляют обращения, поступившие через официальный сайт АУЗ УР «РСП МЗ УР». Ответ на данное обращение размещается на официальном сайте, если он не содержит информации о состоянии здоровья пациента, или размещаемая информация может быть обезличена. Если ответ предполагает наличие персональной информации о пациенте, ответ на сайте не размещается, а направляется непосредственно на электронный или почтовый адрес, указанный в обращении. Ответы на обращения из социальных сетей, направляются непосредственно в пресс-службу Минздрава Удмуртии

7.3. Результат рассмотрения, обоснованность обращения и дата направления ответа заявителю заносятся в Журнал регистрации письменных обращений граждан.

7.4. Документы по обращениям граждан хранятся в деле «Обращения граждан (заявления, письма, жалобы) и документы по их рассмотрению» в течение пяти лет (ЭПК Ст. 183б ПТУ). По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

7.5. Секретарь руководителя передает заместителю главного врача по КЭР электронную версию журнала регистрации письменных обращений, заполненного в соответствии с утвержденной цветовой кодировкой, ежеквартально до 3 числа месяца следующего за отчетным.

VIII. Организация работы с устными обращениями

8.1. Личный прием граждан в АУЗ УР «РСП МЗ УР» осуществляется

8.1.1. в установленные часы приёма:

- главным врачом.

8.1.2. в течение рабочего дня:

- заместителем главного врача по медицинской части;
- заместителем главного врача по клинико-экспертной работе;
- заместителем главного врача по организационно-методической работе;
- заместителем главного врача по лечебной работе (г. Сарепул);
- заведующими отделениями;
- дежурными администраторами.

8.2. Приём граждан по личным вопросам главным врачом проводится:

- по понедельникам с 16:00 до 18:00 - по предварительной записи через портал «Главный врач», по телефону приемной (3412) 311-202 или при личном обращении.

Сведения о времени приёма размещаются на информационных стендах в холлах и официальном сайте АУЗ УР «РСП МЗ УР». Личный прием граждан по предварительной записи организует секретарь руководителя.

8.3. Результаты приема граждан главным врачом заносятся в карточку личного приема граждан, регистрируются в «Журнале регистрации приёма граждан руководителем» (Приложение 2 к настоящему Порядку). Оформленные карточки личного приема граждан (Приложение 3 к настоящему Порядку) хранятся у секретаря руководителя, срок хранения – 5 лет.

8.4. Результаты приема ответственных лиц регистрируются в «Журнале регистрации приёма граждан» (Приложение 4 к настоящему Порядку).

8.5. При устном обращении гражданин называет фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.6. Во время личного приема гражданин вправе изложить свое обращение устно, либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном организацией работы с письменными обращениями.

8.7. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в «Журналах регистрации приёма граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

IX. Анализ обращений граждан.

9.1. Заведующие отделениями ежеквартально проводят анализ письменных и устных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, с выявлением причин, порождающих обращения, и принятием соответствующих управленческих решений по устранению этих причин (Приложение №6).

9.2. Отчет по работе с обращениями заведующие отделениями ежеквартально до 05 числа месяца, следующего за отчетным (в декабре – до 25 числа), направляют заместителю главного врача по КЭР для статистической обработки и подготовки сводного отчета по форме согласно Приложению 6 к Порядку. Для проведения анализа используются данные «Журнала регистрации письменных обращений граждан», «Журнала регистрации приёма граждан руководителем», сводные данные «Журнала регистрации приёма граждан». Заместитель главного врача по КЭР проводит анализ обращений граждан в динамике в сравнении с предыдущим периодом.

9.3. Структура анализа обращений граждан:

- количество обращений,
- количество повторных обращений, причины повторных обращений,
- количество и доля обоснованных обращений(жалоб),
- структура обращений по причинам, в том числе обоснованных,
- структура обращений по источникам поступления,
- структура обращений по подразделениям медицинской организации, профилям и этапам медицинской помощи с разбором причин обращений,
- результаты рассмотрения обращений,
- выводы: а) оценка количества обращений в динамике, б) перечень причин обращений граждан, в) оценка эффективности ранее принятых мер и решений по результатам рассмотрения обращений.
- план мероприятий и управленческих решений, направленных на устранение причин обращений граждан.

9.4. Анализ обращений граждан рассматривается на заседаниях врачебной комиссии при рассмотрении отчетов по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности, совещаниях руководящего состава не реже 1 раза в год.

Х. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляет ответственное лицо, назначенное приказом главного врача.

Заместитель главного врача по КЭР

Н.К. Калабугина

Приложение 1
к Порядку работы с
обращениями граждан в АУЗ УР «РСИ МЗ УР»

«Журнал регистрации письменных обращений граждан»
(возможно ведение в электронной форме)

№ п\п	Дата обращения (№вх.)	Ф.И.О. заявителя	Дом. адрес, контактные данные (при наличии)	Источник поступления обращения	Причина обращения	подразделение

Срок рассмотрения обращения (дней рабочих/календарных)	Результат рассмотрения обращения (№исх. или дата ответа заявителю) исполнители	Обоснованность обращения (жалобы)	«Предложение» - серый фон, «Жалоба» - желтый фон, «Благодарность» - зелёный фон

Приложение 2
к Порядку работы с
обращениями граждан в АУЗ УР «РСИ МЗ УР»

«Журнал регистрации приёма граждан руководителем»

№ п\п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Домашний адрес	Причина обращения	Результат рассмотрения обращения	Обоснованность обращения

Приложение № 3
к Порядку работы с
обращениями граждан в АУЗ УР «РСП МЗ УР»

Карточка личного приема гражданина

Фамилия, имя, отчество _____
Адрес _____
Дата приема _____
Содержание обращения _____

Обоснованность обращения _____

Должностное лицо, проводившее прием _____

(должность, ф.и.о.)
Принято письменное обращение. Регистрационный номер _____
Отметка о результатах приема _____

Примечание _____

Подпись лица, проводившего прием _____

Приложение 4
к Порядку работы с
обращениями граждан в АУЗ УР «РСП МЗ УР»

«Журнал регистрации приёма граждан _____»
(должность)

№ п\п	№ вход.и дата регистрации	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Домашний адрес	Причина обращения	Результат рассмотрения обращения	Обоснованность обращения

Приложение 5
к Порядку работы с
обращениями граждан в АУЗ УР «РСП МЗ УР»

Главному врачу
АУЗ УР «РСП МЗ УР»
С.В.Курсакову

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

электронная почта (e-mail): _____

Проживающего (-ей) по адресу:

_____, _____
(почтовый индекс) (населённый пункт)

ул. _____

дом _____, кв. _____

тел. _____

Подпись заявителя

Дата

**Информация о результатах работы
с обращениями граждан в _____
структурное подразделение
за _____20__ г.
(квартал)**

№ п/п		количество
1.	Количество устных обращений граждан по «Журналу регистрации приёма граждан»	
	в том числе жалоб:	
2.	Жалоб из всех источников:	
	из них обоснованных	
3.	Предложений и жалоб (из книги отзывов)	
	Благодарностей из книги отзывов	
4.	Причины обращений граждан:	
	Доступность	
	Качество оказания медицинской помощи	
	Оказание платных медицинских услуг	
	Запись на прием	
	Нарушение этики и деонтологии	
	Состояние материально-технической базы	
	Прочие обращения разъяснительного характера	

**3. Принятые
меры**

Заведующий отделением _____ Ф.И.О.

Дата _____