

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**государственное учреждение здравоохранения**  
**«Клиническая больница № 5»**  
**(ГУЗ «КБ № 5»)**

**ПРИКАЗ**

15.04.2016

№ 99

О порядке рассмотрения обращений граждан в ГУЗ «КБ № 5»

В соответствии с Федеральными законами: от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», Методическими рекомендациями по исполнению запросов социально-правового характера, утвержденных приказом Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела Федерального архивного агентства от 20.03.2012 № 250, в целях совершенствования работы с обращениями граждан в ГУЗ «КБ № 5»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

1.1. График приема граждан (приложение 1).

1.2. Составы комиссий по рассмотрению обращений граждан:

1.2.1. Комиссия по рассмотрению обращений (жалоб) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи:

- председатель – Загороднюк Л.И., заместитель главного врача по клинико-экспертной работе,

- члены комиссии:

Качанов-Махов А.В., заместитель главного врача по медицинской части,

Чекунов А.В., заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи,

Заячникова Т.Е., заместитель главного врача по неонатологической помощи,

Попов Д.А., заместитель главного врача по организационно-методической работе,

Черкесова В.П., начальник отдела страховой медицины,

- секретарь комиссии – Жук О.В., заведующий отделением функциональной диагностики.

По согласованию с главным врачом учреждения к работе комиссии могут быть привлечены другие сотрудники ГУЗ «КБ № 5» и медицинских учреждений, сотрудники кафедр ГБОУ ВПО ВолгГМУ.

1.2.2. Комиссия по рассмотрению обращений (запросов) граждан социально-правового характера:

- председатель – Ущенко О.В., заведующий канцелярией,
- члены комиссии:

Губанова И.В., главный бухгалтер,

Панфилова Н.А., начальник отдела кадров,

Галиахметова Л.Н., специалист отдела кадров,

Становская А.А., делопроизводитель, ответственный за ведение архивного делопроизводства,

- секретарь комиссии – Бондаренко О.Д., делопроизводитель, ответственный за ведение общего делопроизводства.

По согласованию с главным врачом больницы к работе комиссии могут быть привлечены другие сотрудники ГУЗ «КБ № 5», специалисты ГУ УПФР по г. Волгограду и других организаций, заявитель.

1.2.3. Комиссия по рассмотрению обращений (уведомлений) граждан о фактах коррупции, наличии конфликта интересов:

- председатель – Иноземцев А.В., главный врач,
- члены комиссии:

Качанов-Махов А.В., заместитель главного врача по медицинской части,

Чекунов А.В., заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи,

Заячникова Т.Е., заместитель главного врача по неонатологической помощи,

Попов Д.А., заместитель главного врача по организационно-методической работе,

Загороднюк Л.И., заместитель главного врача по клинико-экспертной работе,

Губанова И.В., главный бухгалтер,

Журбина Г.В., заместитель главного врача по экономическим вопросам,

Попова Е.В., юрисконсульт,

- секретарь комиссии – Панфилова Н.А., начальник отдела кадров.

По согласованию с главным врачом учреждения к работе комиссии могут быть привлечены другие сотрудники ГУЗ «КБ № 5» и иные заинтересованные лица, заявитель (уведомитель), специалисты и сотрудники комитета здравоохранения Волгоградской области, органов прокуратуры и следствия, правоохранительных органов.

1.3. Порядки рассмотрения:

1.3.1. обращений (жалоб) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи (приложение 2),

1.3.2. обращений (запросов) граждан социально-правового характера (приложение 3),

1.3.3. обращений (уведомлений) граждан о фактах коррупции, наличии конфликта интересов (приложение 4);

2. Определить, что:

2.1. для регистрации и учета обращений граждан в ГУЗ «КБ № 5» ведется три журнала:

2.1.1. Журнал учета устных обращений граждан (приложение 5 к настоящему приказу) - принятых во время личного приема главным врачом, председателями и членами комиссий по рассмотрению обращений граждан. В данный журнал вносятся обращения по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи и социально-правового характера,

2.1.2. Журнал учета письменных обращений граждан (приложение 6 к настоящему приказу) – поступивших в учреждение посредством почтовой и факсимильной связи, электронной почты, через «Ящик доверия ГУЗ «Клиническая больница № 5»». В данную учетную форму регистрируются обращения по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи и социально-правового характера,

2.1.3. Журнал регистрации обращений (уведомлений) о фактах склонения работников ГУЗ «КБ № 5» к совершению коррупционных правонарушений, о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения (приложение 7 к настоящему приказу). В журнал регистрируются обращения (в т.ч. анонимные) о фактах коррупции со стороны работников учреждения либо о склонении их к совершению коррупционных правонарушений, а также обращения о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения;

2.2. на обращения, регистрируемые в журналах, указанных в пп. 2.1.2. и 2.1.3. п. 2 приказа специалистами канцелярии оформляется Регистрационно-контрольная карточка (приложение 8);

2.3. регистрация, учет, общее делопроизводство и оперативное хранение всех, независимо от тематики, обращений граждан, поступивших в ГУЗ «КБ № 5» производится и обеспечивается канцелярией учреждения в соответствии с требованиями законодательства РФ;

2.4. ГУЗ «КБ № 5» обязано рассматривать обращения, заявления, жалобы, уведомления граждан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами РФ и иными действующими нормативно-правовыми актами в пределах своих полномочий;

2.5. председатели и члены комиссий по рассмотрению обращений граждан:

2.5.1. обязаны:

- обеспечить своевременное и качественное рассмотрение и исполнение обращений в сроки, установленные законодательством РФ,

- при рассмотрении и разрешении обращений внимательно разобраться в их существе, принять все необходимые меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов,
- выявить причины, повлекшие данное обращение; установить наличие и обеспечить устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы,
- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения,
- сообщать в письменной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации,
- обеспечить соблюдение конфиденциальности сведений, полученных при рассмотрении обращения,

2.5.2. имеют право:

- в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях,
- в соответствии с запросом заявителя предоставлять копии документов, находящихся на архивном хранении в ГУЗ «КБ № 5»,
- доступа к информации, содержащейся как на бумажном носителе, так и в базах данных программных продуктов в пределах своих полномочий, с учетом права доступа должностных лиц ГУЗ «КБ № 5» к информации ограниченного доступа,
- вносить предложения руководителю учреждения по принятию мер для восстановления нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранения недостатков и упущений в деятельности учреждения, а также предложения по принятию мер дисциплинарного характера к сотрудникам ГУЗ «КБ № 5».

3. Назначить ответственными должностными лицами за:

3.1. организацию рассмотрения и исполнения обращений – председателей комиссий по рассмотрению обращений граждан (в соответствии с тематикой обращения),

3.2. своевременное, объективное и полноценное рассмотрение обращений – членов комиссий по рассмотрению обращений граждан (в соответствии с тематикой обращения),

3.3. организацию делопроизводства по обращениям граждан - заведующего канцелярией Ущенко О.В.

4. Председателям и членам комиссий, ответственным за организацию рассмотрения и исполнения обращений граждан обеспечить:

4.1. исполнение Порядков рассмотрения обращений граждан в части касающейся;

4.2. соблюдение определений, указанных в п. 2 настоящего приказа.

5. Заведующему канцелярией Ущенко О.В. обеспечить проведение делопроизводственных процессов по обращениям граждан в соответствии с требованиями законодательства РФ.

6. По предварительному требованию председателям комиссий по рассмотрению обращений граждан обеспечить предоставление аналитических справок по рассмотренным обращениям главному врачу и/или в органы управления здравоохранением, иные государственные органы.

7. Секретарю комиссии по рассмотрению обращений граждан о фактах коррупции, наличии конфликта интересов Панфиловой Н.А., начальнику отдела кадров совместно с заведующим канцелярией Ущенко О.В., ответственной за ведение делопроизводства по обращениям граждан:

7.1. разработать Положение о «Ящике доверия ГУЗ «Клиническая больница № 5»» и представить на утверждение в срок до 25.04.2016;

7.2. организовать размещение «Ящика доверия ГУЗ «Клиническая больница № 5»» в главном корпусе и женской консультации ГУЗ «КБ № 5»;

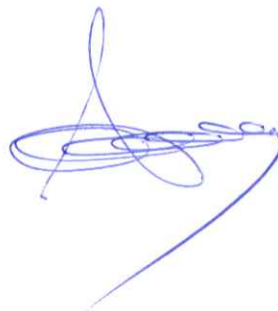
7.3. организовать размещение на информационных стендах больницы информации о функционировании «Ящика доверия ГУЗ «Клиническая больница № 5»».

8. Заместителю главного врача по организационно-методической работе Попову Д.А. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте учреждения.

9. Приказ довести до сведения сотрудников ГУЗ «КБ № 5».

10. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.В. Иноземцев

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГУЗ «КБ № 5»

 А.В. Иноземцев

приложение 1 к приказу

от 15.04.2016 № 99

**График приема граждан  
сотрудниками ГУЗ «Клиническая больница № 5»**

№ п/п	ФИО	должность	День приема	Часы приема	
1	2	3	4	5	
1	Иноземцев Анатолий Владимирович	Главный врач	вторник* *по предварительной записи	с 14:00 до 16:00	
2	Качанов–Махов Андрей Викторович	Заместитель главного врача по медицинской части	ежедневно, в рабочем порядке, либо по предварительной записи в дни и часы, указанные в графе 5	среда с 13:00 до 16:00	
3	Загороднюк Любовь Ивановна	Заместитель главного врача по КЭР		понедельник с 13:00 до 16:00	
4	Чекунов Александр Владимирович	Заместитель главного врача по акушерско- гинекологической помощи		пятница с 13:00 до 16:00	
5	Попов Дмитрий Алексеевич	Заместитель главного врача по организационно- методической работе		четверг с 13:00 до 16:00	
6	Черкесова Вера Петровна	начальник отдела страховой медицины		вторник с 13:00 до 16:00	
7	Заячникова Татьяна Евгеньевна	Заместитель главного врача по неонатологической помощи		понедельник* *по предварительной записи	с 13:00 до 16:00

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГУЗ «КБ № 5»

 А.В. Иноземцев

приложение 2 к приказу

от 15.04.2016 № 99

## ПОРЯДОК

### рассмотрения обращений (жалоб) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи

#### Общие положения

Согласно Конституции Российской Федерации гражданин вправе обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы следствия и прокуратуры, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, свободно искать и получать информацию, в том числе, о качественных, безопасных и доступных лекарственных препаратах, об оказании доступной и качественной медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой без взимания платы в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, о получении платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования и иной информации, предусмотренной Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», любым законным способом, если такая информация не содержит не нарушает права и свободы других лиц, обладающих в свою очередь правом на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту своей чести и доброго имени.

Реализуя свои права, гражданин вправе обратиться и в государственное учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 5» с обращением (заявлением, жалобой) об оказании доступной и качественной медицинской помощи в гарантированном объеме, о получении платных медицинских услуг, о подтверждении тех или иных сведений, связанных с оказанием в ГУЗ «КБ № 5» медицинской помощи.

Услуга по исполнению обращений (заявлений) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи оказывается в ГУЗ «КБ № 5» бесплатно.

Оформленные в установленном порядке информационные письма или копии архивных документов, связанных с оказанием медицинской помощи гражданину, в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставляются в

срок, установленный Федеральным законом от 05.02.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Тематика обращений (заявлений) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, исполняемых ГУЗ «КБ № 5», охватывает вопросы: о подтверждении факта обращения за медицинской помощью, а также о получении достоверной информации об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях; о нарушении медицинскими работниками учреждения трудовой дисциплины, норм этики и деонтологии; о возмещении денежных средств, потраченных на ЛП и ИМН во время лечения; о защите сведений, составляющих врачебную тайну; возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи; о получении отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копии и выписки из медицинских документов.

По объективным причинам не все обращения (заявления) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи могут быть исполнены в ГУЗ «КБ № 5» с положительным результатом, в т.ч. и из-за отсутствия на хранении медицинской документации с соответствующей информацией (в случае обращения о получении отражающих состояние здоровья медицинских документов за прошедшие годы).

### **Основные понятия**

- **здоровье** - состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма;
- **медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;
- **медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
- **медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;
- **диагностика** - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патологоанатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;



- лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;
- пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- медицинская деятельность - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях;
- медицинская организация - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Положения настоящего Федерального закона, регулирующие деятельность медицинских организаций, распространяются на иные юридические лица независимо от организационно-правовой формы, осуществляющие наряду с основной (уставной) деятельностью медицинскую деятельность, и применяются к таким организациям в части, касающейся медицинской деятельности. В целях настоящего Федерального закона к медицинским организациям приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую деятельность;
- медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность;
- лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;
- заболевание - возникающее в связи с воздействием патогенных факторов нарушение деятельности организма, работоспособности, способности адаптироваться к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды при одновременном изменении защитно-компенсаторных и защитно-приспособительных реакций и механизмов организма;
- состояние - изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и (или) физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи;
- тяжесть заболевания или состояния - критерий, определяющий степень поражения органов и (или) систем организма человека либо нарушения их функций, обусловленные заболеванием или состоянием либо их осложнением;

- качество медицинской помощи - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;
- архивная копия (медицинского документа) - дословно воспроизводящая текст первичного медицинского документа, включенного в состав медицинской карты стационарного больного, истории родов, истории развития новорожденного, индивидуальной карты беременной и родильницы и др., заверенная в установленном порядке;
- архивная справка - документ ГУЗ «КБ № 5», составленный на бланке учреждения, имеющий юридическую силу и содержащий документную информацию о предмете запроса с указанием тех архивных медицинских документов, на основании которых она составлена;
- архивный фонд - совокупность архивных документов ГУЗ «КБ № 5», образованных в процессе медицинской деятельности учреждения и подлежащих временному хранению, в пределах сроков, установленных нормативными документами РФ;
- временное хранение архивных документов - хранение архивных документов до их уничтожения в течение сроков, установленных нормативными правовыми актами;
- обращения медицинского характера – заявления, жалобы и запросы, связанные с охраной и защитой здоровья граждан;
- информационное/сопроводительное письмо - письмо, составленное на бланке учреждения, в котором заявителю излагаются результаты рассмотрения обращения (заявления, жалобы), связанного с оказанием медицинской помощи;
- конфиденциальность персональных данных - обязательное для соблюдения оператором или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространение без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания;
- персональные данные - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);
- врачебная тайна - сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

### **Специфика использования конфиденциальных персональных данных**

Исполнение обращений (заявлений) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи связано с использованием информации медицинских документов, в т.ч. находящихся на архивном хранении, составляющей персональные данные человека, а также сведения, составляющие врачебную тайну.

Правом получить конфиденциальные сведения о персональных данных и врачебной тайне обладает субъект персональных данных, он же пациент (человек, информация о котором содержится в документе), если это не противоречит законодательству Российской Федерации, после смерти субъекта персональных данных-пациента – информация предоставляется в соответствии с законодательством РФ.

Правом получить конфиденциальные персональные данные в качестве ответа на официальный мотивированный письменный запрос, в котором указываются цель получения информации, и форма ее использования обладают сотрудники органов государственной власти, судов, органов прокуратуры, органов предварительного следствия, органов дознания (по делам, находящимся в их производстве) в пределах исполнения ими своих служебных обязанностей.

### **Организация и методика работы**

Государственное учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 5» рассматривает обращения (заявления, жалобы) заявителей, поступившие при личном обращении, по почте, факсу, электронной почте, по электронным каналам связи в рамках межведомственного взаимодействия, а также поступивших из вышестоящих органов управления здравоохранением.

Заявителями могут быть:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- организации, учреждения и общественные объединения;
- юридические и физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации или в силу наделения их заявителями полномочиями выступать от их имени, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Обращение (заявление, жалоба) рассматривается и исполняется ГУЗ «КБ № 5», если в нем указаны:

- наименование юридического лица на бланке организации, для граждан - фамилия, имя и отчество, число, месяц и год рождения;
- почтовый и/или электронный адреса заявителя;
- тема, вопрос, событие, факт, сведения, касающиеся медицинской деятельности учреждения;
- личная подпись гражданина или подпись должностного лица.

Запрос может быть не принят к исполнению, если:

- запрос не содержит наименования юридического лица, для гражданина – фамилии, имени, отчества; почтового и/или электронного адреса заявителя;
- запрос не поддается прочтению. В таком случае ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилию и почтовый адрес можно прочесть;

- ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законодательством тайну. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Заявителя информируют, что необходимая ему информация

может быть предоставлена только при наличии у заявителя документально подтвержденных прав на получение таких сведений;

- в нем содержится вопрос, на который заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и в присланном повторном запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Главный врач больницы вправе принять решение о обоснованности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу. ГУЗ «КБ № 5» письменно уведомляет заявителя о принятом решении и причинах его принятия;

- в нем содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного и/или частного лица, а также членов его семьи. Главный врач ГУЗ «Клиническая больница № 5» или лицо, его замещающее вправе оставить запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом на доступ к информации.

Письмо ГУЗ «КБ № 5» с информацией о том, что запрос не принят к исполнению по указанным выше причинам, готовится одним из членов комиссии по рассмотрению обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи (далее - комиссия), подписывается главным врачом и направляется заявителю в течение 5 дней со времени регистрации запроса.

Если обращение написано на иностранном языке, заведующий канцелярией ГУЗ «КБ № 5» возвращает его заявителю с уведомлением, что к исполнению принимаются только обращения, написанные на русском языке.

Принятое к исполнению обращение выполняется бесплатно в соответствии с установленными сроками в порядке очередности по дате регистрации обращения заявителя. Исполнение обращения в ГУЗ «КБ № 5» не должно превышать 30 дней с момента его регистрации. С разрешения руководства учреждения этот срок может быть при необходимости продлен. В частности, основанием для перенесения срока исполнения обращения могут быть дополнительные сведения, полученные учреждением от заявителя, большой объем изучения первичной медицинской документации, отсутствие по объективным причинам в учреждении первичной медицинской документации, необходимой для рассмотрения обращения (заявления, жалобы). Информационное письмо о продлении срока рассмотрения обращения подготавливается специалистом-исполнителем и подписывается главным врачом. О продлении срока исполнения запроса информируется заявитель, которому направляется письмо с уведомлением через канцелярию учреждения (Приложение 1).

Рекомендуется в ускоренном порядке рассматривать обращения: граждан, достигших 80-летнего возраста; участников Великой Отечественной войны и региональных военных конфликтов; граждан, удостоенных звания Герой Советского Союза, Герой России, Герой Социалистического труда и лиц, приравненных к ним; граждан, принимавших участие в ликвидации последствий Чернобыльской аварии; по медицинским показателям при наличии медицинского заключения; в связи с утратой кормильца; для оформления инвалидности.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГУЗ «КБ № 5», направляется в течение семи дней со дня

регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение

Исполнение запроса включает следующие этапы работы:

- консультирование заявителя;
- регистрация обращения (запроса);
- рассмотрение обращения (запроса) руководством больницы для передачи на исполнение комиссии;
- рассмотрение запроса председателем комиссии;
- проверка на повторяемость;
- сбор информации для ответа;
- подготовка ответа;
- направление ответа заявителю.

Консультирование, предваряющее составление/отправление запроса, может осуществляться при личном общении, по телефону, почте, электронной почте, по электронным каналам связи в рамках межведомственного взаимодействия. Консультирование заявителя при личном обращении или по телефону проводят председатель комиссии либо её члены, заведующий канцелярией – ответственная за ведение делопроизводства по обращениям граждан, м.б. привлечены и другие специалисты в пределах их компетенции.

Специалист, проводивший консультацию, кратко подводит итоги по её окончании и перечисляет данные, необходимые для составления обращения (жалобы) по конкретной теме, объясняет правила заполнения или формулирует обращение вместе с заявителем.

Регистрация запроса является основанием для начала действий по его исполнению.

Письменный запрос регистрируется в канцелярии больницы, обеспечивающей прием и регистрацию почтовой корреспонденции. Обращение, присланное по электронной почте, принимается в том случае, если в нем указаны: фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, телефон. Обращение (жалоба) распечатывается на бумажном носителе, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке. Если заявитель обращается в ГУЗ «КБ № 5» по телефону, ему предлагается прийти в учреждение лично или прислать запрос по почте или электронной почте с указанием необходимых данных.

Каждому обращению присваивается новый буквенно-числовой регистрационный номер. На поступивший запрос в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата поступления запроса.

Зарегистрированное обращение (жалоба) в день его регистрации рассматривается руководством учреждения и направляется на исполнение председателю комиссии, что фиксируется на запросе.

### **Правомочность получения заявителем запрашиваемой информации**

Обращения, заявления, жалобы по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, поступившие от граждан, касающиеся других лиц,

принимаются на исполнение при наличии нотариально заверенной доверенности от субъекта информации либо при наличии записи в первичной медицинской документации, а именно фамилии, имени и отчества гражданина, которому доверяется предоставление информации ограниченного доступа. В тексте заявления гражданина или запроса организации должно быть указано, на основании каких документов или норм законодательства уполномочены получить запрашиваемые сведения.

В случае поступления заявления от гражданина или запроса от организации о предоставлении конфиденциальных сведений о другом физическом лице при отсутствии достаточных оснований на получение такой информации в ответе на запрос сообщается, что запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа и не может быть выдана, называется причина, по которой запрос не был принят к исполнению, приводится ссылка на нормативный документ, обосновывающий отказ.

Проверку запроса на повторяемость производит председатель комиссии. Повторным считается запрос, поступивший от одного и того же лица или организации по одному и тому же вопросу, если:

- заявитель не удовлетворен направленным ему ответом;
- не получил ответ в установленный срок и вновь послал тот же запрос.

Не считаются повторными запросы одного и того же лица, но по разным вопросам.

В случае получения повторного запроса рядом с регистрационным штампом, поставленным на новый запрос, необходимо указать номер первого запроса.

Изучение обращения (жалобы) с целью определения степени полноты, содержащейся в нем информации и ее достаточности для начала работы, предполагает возможность обращения к заявителю для получения дополнительных сведений. Если исполнение запроса требует дополнительных сведений, председатель комиссии определяет набор необходимой для уточнения информации и возможные пути ее поиска и сообщает об этом заявителю, при возможности по телефону (при этом на запросе ставится отметка, фиксирующая дату телефонного разговора, сведения, которые были сообщены заявителем, подпись исполнителя), или в письме, написанном на бланке письма ГУЗ «КБ № 5» и подписанным руководством больницы (Приложение 2).

При поступлении в ГУЗ «КБ № 5» непрофильного письменного обращения (жалобы), в том числе и по электронной почте, председатель комиссии принимает решение о возможности перенаправления обращения (с сопроводительным письмом, подписанным главным врачом) в соответствующее медицинское учреждение (организацию), если оно известно и письменно информирует об этом заявителя (Приложения 3 и 4). Возможно при пересылке непрофильного обращения указать в письме после адреса организации фамилию, имя, отчество и адрес заявителя с пометкой «для сведения». Заявителю отсылается копия письма (Приложение 5).

Сбор информации для ответа предполагает работу с медицинскими документами, содержащими запрашиваемую информацию.

Результатом работы по исполнению обращения являются следующие информационные документы ГУЗ «КБ № 5»:

- справка (подтверждение);
- выписной эпикриз;
- копии (дубликаты) первичной медицинской документации;
- информационное письмо.

Информационные документы составляются на основании сведений, содержащихся в медицинских документах, в т.ч. находящихся на архивном хранении в ГУЗ «КБ № 5». Ответ на запрос дается на государственном языке Российской Федерации.

Справка-подтверждение составляется на основании имеющейся медицинской документации либо информации в базах данных программных продуктов.

Несовпадение отдельных данных в документах со сведениями, изложенными в обращении, не является препятствием для включения их в информационный документ при условии, если совпадение всех остальных сведений не вызывает сомнений в тождественности лица или фактов, о которых говорится в документах.

В справке-подтверждении данные воспроизводятся так, как они изложены в первичных документах, а расхождения, несовпадения и неточные названия, отсутствие имени, отчества, инициалов, или наличие одного из них оговариваются в тексте справки в скобках.

*Например: (так в документе).*

Если в обращении и в документах при написании ф.и.о. лица встречается расхождение на одну букву, нужно проверить несколько записей в разных документах, в которых дополнительная информация позволяет установить, что речь идет об одном и том же человеке.

Если в течение запрашиваемого периода времени учреждение переименовывалось, то в справке необходимо указать все переименования в хронологической последовательности за запрашиваемый период. Наименование учреждения при первом упоминании приводится полностью, затем в скобках, если оно существует, указывается ее официальное сокращенное наименование, которое может использоваться далее в тексте при повторных упоминаниях.

В справку включается информация, запрашиваемая заявителем, а также информация, необходимая для подтверждения запрашиваемых сведений.

В тексте справки не допускаются изменения, исправления, комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию медицинских документов, на основании которых составлена настоящая справка.

В «Основании» справки, после двоеточия приводятся наименования документов, использованных для написания справки. Текст справки и «Основание» печатаются через полтора интервала.

В «Примечании» к тексту архивной справки после двоеточия оговариваются особенности использованных текстов документов.

Справка оформляется на бланке письма ГУЗ «КБ № 5» на стандартных листах бумаги формата А4 (210 x 297) в соответствии с требованиями на организационно-распорядительную документацию ГОСТ Р6.30-2003.

Справка подписывается главным врачом и заверяется печатью больницы.

Справка печатается в двух экземплярах. Второй экземпляр вместе с обращением хранится в учреждении не менее 5 л.

При необходимости к справке прилагаются копии документов (например: протокол оперативного вмешательства), в т.ч. архивных, или выписки из них, подтверждающие сведения, изложенные в справке. В таком случае под словом «Примечание» пишется «Приложение», ставится двоеточие и указываются названия документов, прилагаемые к справке, если они не названы в тексте самой справки, количество листов и экземпляров.

Если справка содержит не все сведения по обращению, то информация о том, какие сведения и за какие годы в учреждении отсутствуют и почему, излагаются в сопроводительном письме к справке, которое печатается на бланке письма ГУЗ «КБ № 5» и подписывается руководством больницы.

Заявитель может обратиться в ГУЗ «КБ № 5» целенаправленно за копиями документов, включенных в медицинскую карту, оформленную на его имя (например: результаты гистологии и т.п.) или за копией всей имеющейся на его имя медицинской документации. При исполнении обращения о предоставлении копий документов на бланке учреждения составляется сопроводительное письмо, в котором указывается количество приложений (копий документов) и их названия. Письмо подписывается руководством.

В случае, если запрашиваемая медицинская документация находится на архивном хранении, председатель комиссии запрашивает архивный документ через заведующего канцелярией, ответственного за организацию работы архивохранилища.

При обращении заявителя за дубликатом документа (например: выписного эпикриза) председатель комиссии проверяет факт обращения заявителя за медицинской помощью, после чего выясняет место нахождения медицинской карты пациента (клиническое отделение или архивохранилище). Обращение вместе с медицинской документацией председатель комиссии передает заведующему профильного отделения для подготовки дубликата. К дубликату документа секретарем комиссии подготавливается сопроводительное письмо, в котором указывается результат рассмотрения обращения и на основании какого документа подготовлен дубликат (например: Основание: Медицинская карта стационарного больного № 222/22 за 2013 год).

Информационное письмо заявителю составляется также и при отсутствии в архивном фонде учреждения документов, необходимых для исполнения обращения, связанного с оказанием медицинской помощью в части предоставления копий или дубликатов документов (например: утрата первичной медицинской документации по объективным причинам. В письме указываются причины, по которым запрашиваемые документы не были выявлены. Если документально подтверждены факты утраты архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения, в информационном письме конкретно указываются причины отсутствия запрашиваемой информации со ссылкой на документы архива (Приложение 6). Информационное письмо оформляется аналогично архивной справке. В исключительных случаях по просьбе заявителя (например,



для предоставления в суд) на такое информационное письмо проставляется печать ГУЗ «КБ № 5».

Исполненные обращения проверяются председателем комиссии, который оценивает правильность его составления и оформления, полноту. Документ возвращается исполнителю для доработки, если он не соответствует необходимым требованиям. Если председатель комиссии оценивает подготовленный документ положительно, то документ передается на подпись главному врачу.

При поступлении в учреждение жалобы на качество и объемы оказанной медицинской помощи экспедиционный этап обработки аналогичен с вышеприведенным примером. Председатель комиссии, получив жалобу определяет тактику ее рассмотрения, привлекает других членов комиссии в соответствии с профилем медицинской помощи, указанным в обращении. Также к рассмотрению привлекаются заведующие профильных отделений и иные должностные лица. Председатель комиссии запрашивает в структурных подразделениях всю документацию, необходимую для качественного и объективного рассмотрения жалобы.

При рассмотрении жалобы на качество медицинской помощи, оказанной в ГУЗ «КБ № 5» проверяются все факты, изложенные в обращении, устанавливаются причины и условия, повлекшие данное обращение, принимаются меры к их устранению, производится сбор и анализ документации, выявляются виновные должностные лица. По итогам рассмотрения жалобы председатель комиссии определяет ее обоснованность.

Результаты разбора жалобы председатель доводит до сведения руководителя больницы, также вносит предложения по устранению выявленных недостатков, если таковые имеются, при необходимости вносит предложения по привлечению к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц, согласовывает проект ответа заявителю или направителю обращения.

По окончании всей работы по жалобе, председатель или назначенный им член комиссии подготавливает информационное письмо-ответ. В котором предлагается анализ первичной медицинской документации, выводы комиссии, указываются нормативные документы (стандарты, порядки оказания медицинской помощи, клинические рекомендации, протоколы и т.д.), излагаются предпринятые меры по устранению причин и условий, повлекших данное обращение, если на работников наложено дисциплинарное взыскание – указываются реквизиты документа кадровой службы.

В случае, если какие либо факты указанные в обращении не нашли своего подтверждения, то эта информация также излагается в письме.

Обращения граждан по вопросу возврата денежных средств, потраченных на ЛП и ИМН во время стационарного лечения, подлежат рассмотрению в данной комиссии. Прием подобных обращений осуществляет канцелярия ГУЗ «КБ № 5».

При приеме заявления о компенсации затрат на лечение, сотрудник канцелярии проверяет наличие и полноту необходимых к данному заявлению приложений, а именно: кассовых и товарных чеков (заявитель обязан представить оригиналы), свидетельство ИНН на имя заявителя (копия), банковские реквизиты заявителя-получателя.

В случае отсутствия у заявителя, каких либо документов-приложений, сотрудник канцелярии разъясняет гражданину необходимость представления всего пакета документов, предлагает посетителю бланк заявления и приглашает придти повторно.

Принятые заявления с приложенными необходимыми документами проходят этапы обработки, как и все вышеописанные обращения.

Обращения данной группы рассматриваются начальником отдела страховой медицины (далее - начальник ОСМ) – членом комиссии.

Начальник ОСМ при получении пакета документов проверяет факт обращения заявителя за медицинской помощью, после чего запрашивает в лечебном отделении первичную медицинскую документацию на имя пациента-заявителя. Для полноценного рассмотрения подобных заявлений начальник ОСМ вправе истребовать пояснения: заведующего отделением, лечащего врача, старшей медицинской сестры отделения, фармацевтического персонала и других специалистов. По итогам проверки медицинской документации и представленного пакета документов заявителя начальник ОСМ подготавливает соответствующий акт, приказ и проект информационного письма заявителю с изложением результатов рассмотрения обращения.

Подписанные главным врачом документы передаются в канцелярию для проведения делопроизводственных операций по заявлению.

Из представленных начальником ОСМ документов специалист канцелярии формирует два дела, что представлено в нижеследующей таблице.

Дело 1 документы, передаваемые в бухгалтерию учреждения	Дело 2 документы канцелярии
1. заявление гражданина - копия	1. заявление гражданина - оригинал
2. приложения к заявлению (кассовые и товарные чеки (оригиналы), свидетельство ИНН (копия), банковские реквизиты)	2. информационное письмо-ответ
3. акт - оригинал	3. акт - копия
4. приказ - оригинал	4. приказ - оригинал*

\* Приказ издается в двух экземплярах.

В данном случае следует обратить внимание на сроки исполнения обращения, т.к. рассматриваются такие заявления в два этапа. Первый этап – рассматривает и исполняет начальник ОСМ, второй – главный бухгалтер – ответственный за перечисление денежных средств заявителю на представленные реквизиты.

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» установлен срок рассмотрения обращений граждан – 30 календарных дней. Таким образом, денежные средства должны быть перечислены на счет заявителя в течение 30 дней от даты регистрации заявления. В таком случае обращение считается исполненным в установленный законом срок.

По итогам рассмотрения заявления о компенсации затрат на лечение пациенту-заявителю направляется информационное письмо, в котором указывается какая сумма подлежит компенсации и перечислению на счет. Если сумма расходов компенсируется не в полном объеме, то заявителю в информационном письме даются соответствующие разъяснения. Данного рода обращения списываются в дело как исполненные, только после того как специалист бухгалтерии известит канцелярию о переводе средств на счет заявителя. Работник канцелярии закрывает делопроизводство по обращению в установленном порядке.

Исполненные обращения с приложениями формируются в дела по годам, в хронологической последовательности в пределах одного года по порядку номеров запросов. Исполненные обращения хранятся в канцелярии больницы в течение установленного срока.

Как правило, ответы на обращения данной группы содержат сугубо конфиденциальную информацию, целесообразно оговорить с заявителем форму получения информации. Ему может быть предложено, забрать информационный документ при личном приеме, исключая получение информации посторонним лицом, либо направлено почтовым отправлением. В случае, когда необходимо минимизировать возможность получения информационного документа лицом, не имеющим на это право, ответ следует посылать на предъявителя. Перед отправкой информационного документа на первом и втором его экземпляре ставится исходящий номер и дата отправления.

В случае личного обращения гражданина или его доверенного лица в ГУЗ «КБ № 5» документы выдаются ему под расписку при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа. Заявитель или уполномоченное им лицо расписывается на обороте информационного письма, указывая дату получения.

### **Источники информации при рассмотрении обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи**

Основными источниками запрашиваемых сведений по данной тематической группе являются документы:

- родильного дома (истории родов, истории развития новорожденных, журналы записи родов, журналы отделения новорожденных, операционные журналы родильного дома, журналы учета мертворожденных и умерших новорожденных, журналы учета приема больных и отказов в госпитализации, протоколы ВК, журналы учета процедур клинических и параклинических отделений и др.);

- неонатальных отделений (медицинские карты стационарных больных, журналы учета приема больных и отказов в госпитализации, протоколы ВК, журналы учета процедур клинических и параклинических отделений и др.);

- клинических отделений главного корпуса (медицинские карты стационарных больных, журналы учета приема больных и отказов в госпитализации, операционные журналы, журналы регистрации выдачи трупов, протоколы ВК, журналы учета процедур клинических и параклинических отделений и др.);

- женской консультации (медицинская карта амбулаторного больного, индивидуальная карта беременной и родильницы, журнал записи амбулаторных операций, протоколы ВК, журналы учета процедур, в т.ч. параклинических отделений и др.);

- программные продукты «Инфоклиника», «Родовые сертификаты», «Счета ТФОМС».

### **Ответственность и контроль**

Персональная ответственность за качество и соблюдение установленных действующим законодательством Российской Федерации сроков исполнения; достоверность и полноту сведений, включенных в ответ; оформление ответа на обращение заявителя в соответствии с вышеизложенными требованиями; соблюдение порядка исполнения обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, возлагается на председателя и членов комиссии, занятых исполнением обращения.

Руководство ГУЗ «КБ № 5» несет персональную ответственность за организацию работы по исполнению обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, правомерность принятия решения о подписании ответов заявителям, правомерность принятия решения о продлении срока исполнения обращения, соблюдение сроков подписания исполненных документов.

По результатам исполнений обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, в случае выявления нарушения прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе исполнения обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи**

Заявитель может обратиться с письменной жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе исполнения обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи.

Действия (бездействие) специалистов ГУЗ «КБ № 5» могут быть обжалованы: в комитете здравоохранения Волгоградской области; в судебном порядке; в прокуратуру по месту нахождения учреждения.

В случае поступления руководству ГУЗ «КБ № 5» жалобы на действия (бездействие), на качество рассмотрения обращения (заявления, запроса) как на личном приеме, так и из вышестоящих инстанций, главный врач:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- запрашивает у должностных лиц документы и материалы, использованные при рассмотрении обращения и подготовки ответа к нему;

- принимает меры по результатам рассмотрения жалобы, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается главным врачом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях главный врач вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

Ответ на жалобу не дается, когда:

- в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в письменной жалобе содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи. При этом необходимо сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель ГУЗ «КБ № 5» вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в ГУЗ «КБ «5», и уведомить об этом заявителя.

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, жалоба может быть направлена в соответствующие государственные органы по надзору за соблюдением законодательства по защите прав граждан.

Приложение 1  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(жалоб) граждан по вопросам,  
связанным с оказанием медицинской  
помощи

Форма письма о продлении срока  
исполнения обращения (жалобы)

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**государственное учреждение здравоохранения**  
**«Клиническая больница № 5»**  
**(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: [kb5@vomiac.ru](mailto:kb5@vomiac.ru), [guz5kb@mail.ru](mailto:guz5kb@mail.ru)  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

---

Исх. № 111 от 01.04.2016

Иванову И.И.

Металлургов пр-т, д. 1 кв. 1  
Волгоград, 400000

Уважаемый Иван Иванович!

Сообщаем, что Ваше обращение находится на исполнении у председателя комиссии по рассмотрению обращений (жалоб) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи ГУЗ «Клиническая больница № 5». Но в связи с тем, что первичная медицинская документация, а именно медицинская карта стационарного больного, оформленная на Ваше имя в настоящее время затребована для проведения целевой экспертизы качества медицинской помощи в Волгоградский филиал АО «Страховая компания «Согаз-Мед» срок рассмотрения Вашего обращения продлевается.

О результатах Вам будет сообщено дополнительно.

С уважением,  
главный врач

А.В. Иноземцев

Приложение 2  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(жалоб) граждан по вопросам,  
связанным с оказанием медицинской  
помощи

Форма письма об уточнении сведений,  
необходимых для решения обращения  
(жалобы)

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**государственное учреждение здравоохранения**  
**«Клиническая больница № 5»**  
**(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: [kb5@vomiac.ru](mailto:kb5@vomiac.ru), [guz5kb@mail.ru](mailto:guz5kb@mail.ru)  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

Исх. № 111 от 01.04.2016

Иванову И.И.

Металлургов пр-т, д. 1 кв. 1  
Волгоград, 400000

Уважаемый Иван Иванович!

Для рассмотрения фактов, изложенных в Вашем обращении просим уточнить  
..... Данные сведения необходимы  
для более полного и детального изучения причин....., а также  
принятия мер по их пресечению, в т.ч. ....

При повторном обращении в ГУЗ «КБ № 5» просим указать номер и дату  
данного письма

С уважением,  
главный врач

А.В. Иноземцев

Петрова П.П.,  
8 8442 71 00 00

Приложение 3  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(жалоб) граждан по вопросам,  
связанным с оказанием медицинской  
помощи

Форма письма о пересылке обращения  
(жалобы) в профильную организацию

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**государственное учреждение здравоохранения**  
**«Клиническая больница № 5»**  
**(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: [kb5@vomiac.ru](mailto:kb5@vomiac.ru), [guz5kb@mail.ru](mailto:guz5kb@mail.ru)  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

Исх. № 111 от 01.04.2016

Главному врачу ГУЗ «КП № 2»  
И.И. Иванову

Уважаемый Иван Иванович!

В мой адрес 29.03.2016 поступило обращение от Петровой Полины Петровны, 1979 г. рожд., проживающей по адресу: им. М. Еременко ул., д. 1 кв. 1, г. Волгоград, о трудностях в получении направлений для сдачи анализов, необходимых для плановой госпитализации на стационарное лечение в неврологическое отделение вверенного мне учреждения.

В связи с чем, прошу Вас рассмотреть обращение Петровой Полины Петровны.

О результатах рассмотрения обращения просьба меня проинформировать.

Приложения: 1. Заявление Петровой П.П. (копия) на 1 л. в 1 экз.  
2. Ответ заявителю о перенаправлении обращения в компетентный орган по подведомственности (копия) от 01.04.2016 исх. № 110 на 1 л. в 1 экз.

Главный врач

А.В. Иноземцев



Приложение 4  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(жалоб) граждан по вопросам,  
связанным с оказанием медицинской  
помощи

Форма письма о пересылке обращения  
(жалобы) в профильную организацию

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**государственное учреждение здравоохранения**  
**«Клиническая больница № 5»**  
**(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: [kb5@vomiac.ru](mailto:kb5@vomiac.ru), [guz5kb@mail.ru](mailto:guz5kb@mail.ru)  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

---

Исх. № 110 от 01.04.2016

Петровой П.П.

им. М. Еременко ул., д. 1 кв. 1,  
Волгоград, 400000

Уважаемая Полина Петровна!

Ваше обращение на имя главного врача ГУЗ «Клиническая больница № 5» рассмотрено в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Поскольку в Вашем обращении поставлены вопросы, разрешение которых не входит в компетенцию государственного учреждения здравоохранения «Клиническая больница № 5» Ваше обращение перенаправлено для рассмотрения по существу поставленных вопросов главному врачу государственного учреждения здравоохранения «Клиническая поликлиника № 1» И.И. Иванову.

Главный врач

А.В. Иноземцев

Приложение 5  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(жалоб) граждан по вопросам,  
связанным с оказанием медицинской  
помощи

Форма письма о пересылке обращения  
(жалобы) в профильную организацию

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**государственное учреждение здравоохранения**  
**«Клиническая больница № 5»**  
**(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: kb5@vomiac.ru, guz5kb@mail.ru  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

Исх. № 111 от 01.04.2016

Главному врачу ГУЗ «КП № 1»  
И.И. Иванову

Для сведения: Петровой П.П.

им. М. Еременко ул., д. 1 кв. 1,  
Волгоград, 400000

Уважаемый Иван Иванович!

В мой адрес 29.03.2016 поступило обращение от Петровой Полины Петровны, 1979 г. рожд., проживающей по адресу: им. М. Еременко ул., д. 1 кв. 1, г. Волгоград, о трудностях в получении направлений для сдачи анализов, необходимых для плановой госпитализации на стационарное лечение в неврологическое отделение вверенного мне учреждения.

Поскольку разрешение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию государственного учреждения здравоохранения «Клиническая больница № 5» и действуя в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу Вас рассмотреть обращение и направить ответ заявителю Петровой П.П.

О результатах рассмотрения обращения просьба меня проинформировать.

Приложение: Заявление Петровой П.П. (копия) на 1 л. в 1 экз.

Главный врач

А.В. Иноземцев

Сидорова С.С.,  
8 8442 71 00 00

Приложение 6  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(жалоб) граждан по вопросам,  
связанным с оказанием медицинской  
помощи

Форма письма об отсутствии  
документов в архивном фонде

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
государственное учреждение здравоохранения  
«Клиническая больница № 5»  
(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: [kb5@vomiac.ru](mailto:kb5@vomiac.ru), [guz5kb@mail.ru](mailto:guz5kb@mail.ru)  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

---

Исх. № 111 от 01.04.2016

Иванову И.И.

Металлургов пр-т, д. 1 кв. 1  
Волгоград, 400000

Уважаемый Иван Иванович!

Ваше обращение на имя главного врача ГУЗ «Клиническая больница № 5» рассмотрено в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Представить в Ваш адрес дубликат выписного эпикриза Вашего лечения в хирургическом отделении в 1997 году не представляется возможным. При исследовании документов архивного фонда учреждения обнаружены документы фиксирующие факты уничтожения материалов архива, пришедших в негодность из-за происходивших аварийных ситуаций.

- Приложения:
1. Приказ ГБ № 5 им. Ильича от 03.03.1992 № 33 (копия) на 2 л. в 1 экз.
  2. Акт ММУ «КБ № 5» от 08.02.1999 (копия) на 1 л. в 1 экз.
  3. Приказ ММУ «КБ № 5» от 11.02.1999 № 20 (копия) на 1 л. в 1 экз.
  4. Совместный акт МУЗ «КБ № 5» и домоуправления «Жилье-46» (копия) на 1 л. в 1 экз.

Главный врач

А.В. Иноземцев

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГУЗ «КБ № 5»

 А.В. Иноземцев

приложение 3 к приказу

от 15.04.2016 № 99

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений (запросов) граждан**  
**социально-правового характера**

**Общие положения**

Согласно Конституции Российской Федерации гражданин вправе обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления, свободно искать и получать информацию, в том числе социально-правового характера, любым законным способом, если такая информация не содержит государственной тайны и не нарушает права и свободы других лиц, обладающих в свою очередь правом на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту своей чести и доброго имени.

Реализуя свои права, гражданин вправе обратиться и в государственное учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 5» с запросом подтвердить те или иные сведения, необходимые при решении вопросов его социально-правового обеспечения.

Услуга по исполнению обращений (запросов) граждан социально-правового характера оказывается в ГУЗ «КБ № 5» бесплатно.

Оформленные в установленном порядке архивные справки или копии архивных документов, связанные с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставляются в срок, установленный Федеральным законом от 05.02.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Тематика запросов социально-правового характера, исполняемых ГУЗ «КБ № 5», охватывает вопросы: о гражданском состоянии, подтверждении трудового стажа, размерах заработной платы, несчастных случаях на производстве, награждении и присвоении почетных званий.

По объективным причинам не все запросы социально-правового характера могут быть исполнены в ГУЗ «КБ № 5» с положительным результатом из-за отсутствия на хранении документов с соответствующей информацией.

## Основные понятия

- архивный документ - материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимости указанных носителя и информации для граждан, общества и государства;
- архивная выписка - документ ГУЗ «КБ № 5», составленный на бланке учреждения, дословно воспроизводящий часть текста архивного документа, относящийся к определенному факту, событию, лицу;
- архивная копия - дословно воспроизводящая текст архивного документа копия, заверенная в установленном порядке;
- архивная справка - документ ГУЗ «КБ № 5», составленный на бланке учреждения, имеющий юридическую силу и содержащий документную информацию о предмете запроса с указанием тех архивных документов, на основании которых она составлена;
- архивный фонд - совокупность архивных документов ГУЗ «КБ № 5», образованных в процессе деятельности учреждения и подлежащих постоянному или временному хранению, в пределах сроков, установленных нормативными документами РФ;
- временное хранение архивных документов - хранение архивных документов до их уничтожения в течение сроков, установленных нормативными правовыми актами;
- документы по личному составу - архивные документы, отражающие трудовые отношения работника с работодателем;
- запросы социально-правового характера – запросы, связанные с социальной защитой граждан, предусматривающие их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информационное/сопроводительное письмо - письмо, составленное на бланке учреждения по запросу заявителя или по инициативе ГУЗ «КБ № 5», содержащее информацию о хранящихся в ГУЗ «КБ № 5» архивных документах;
- конфиденциальность персональных данных - обязательное для соблюдения оператором или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространение без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания;
- персональные данные - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

### Специфика использования конфиденциальных персональных данных

Исполнение запросов социально-правового характера связано с использованием информации архивных документов, составляющей персональные данные человека.

Правом получить конфиденциальные персональные данные обладает субъект персональных данных (человек, информация о котором содержится в документе), если это не противоречит законодательству Российской Федерации, после смерти субъекта персональных данных – его наследники (при наличии свидетельства о смерти субъекта информации); доверенные лица субъекта персональных данных, его наследников (при наличии нотариально заверенных доверенностей).

Правом получить конфиденциальные персональные данные в качестве ответа на официальный мотивированный письменный запрос, в котором указываются цель получения информации и форма ее использования (например, «информация будет использована для подготовки справочно-информационного издания в обезличенном виде» или «в связи с заведением уголовного дела...») обладают также сотрудники организаций-фондообразователей и их правопреемников; органов государственной власти, государственных органов и организаций, органов местного самоуправления; судов, органов прокуратуры, органов предварительного следствия, органов дознания (по делам, находящимся в их производстве) в пределах исполнения ими своих служебных обязанностей.

### **Организация и методика работы**

Государственное учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 5» рассматривает запросы заявителей, поступившие при личном обращении, по почте, факсу, электронной почте, по электронным каналам связи в рамках межведомственного взаимодействия.

Заявителями могут быть:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- органы государственной власти, местного самоуправления;
- организации и общественные объединения;
- юридические и физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации или в силу наделения их заявителями полномочиями выступать от их имени, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Обращение (запрос) рассматривается и исполняется ГУЗ «КБ № 5», если в нем указаны:

- наименование юридического лица на бланке организации, для граждан - фамилия, имя и отчество, число, месяц и год рождения;
- почтовый и/или электронный адреса заявителя;
- тема, вопрос, событие, факт, сведения и хронологические рамки запрашиваемой информации;
- личная подпись гражданина или подпись должностного лица.

Запрос может быть не принят к исполнению, если:

- запрос не содержит наименования юридического лица, для гражданина – фамилии, имени, отчества; почтового и/или электронного адреса заявителя;
- запрос не поддается прочтению. В таком случае ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилию и почтовый адрес можно прочесть;

- ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законодательством тайну. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Заявителя информируют, что необходимая ему информация может быть предоставлена только при наличии у заявителя документально подтвержденных прав на получение таких сведений;

- в нем содержится вопрос, на который заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и в присланном повторном запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Главный врач больницы вправе принять решение о обоснованности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу. ГУЗ «КБ № 5» письменно уведомляет заявителя о принятом решении и причинах его принятия;

- в нем содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного и/или частного лица, а также членов его семьи. Главный врач ГУЗ «Клиническая больница № 5» или лицо его замещающее вправе оставить запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом на доступ к информации.

Письмо ГУЗ «КБ № 5» с информацией о том, что запрос не принят к исполнению по указанным выше причинам, готовится заведующим канцелярией больницы, подписывается главным врачом и направляется заявителю в течение 5 дней со времени регистрации запроса.

Если запрос написан на иностранном языке, заведующий канцелярией ГУЗ «КБ № 5» возвращает его заявителю с уведомлением, что к исполнению принимаются только запросы, написанные на русском языке.

Принятый к исполнению запрос выполняется бесплатно в соответствии с установленными сроками в порядке очередности по дате регистрации обращения заявителя. Исполнение обращения в ГУЗ «КБ № 5» не должно превышать 30 дней с момента его регистрации. С разрешения руководства учреждения этот срок может быть при необходимости продлен. В частности, основанием для перенесения срока исполнения запроса могут быть дополнительные сведения, полученные учреждением от заявителя, большой объем просматриваемой информации. Информационное письмо о продлении срока рассмотрения обращения подготавливается специалистом-исполнителем и подписывается главным врачом. О продлении срока исполнения запроса информируется заявитель, которому направляется письмо с уведомлением через канцелярию учреждения (Приложение 1).

Рекомендуется в ускоренном порядке рассматривать социально-правовые запросы: граждан, достигших 80-летнего возраста; участников Великой Отечественной войны и региональных военных конфликтов; граждан, удостоенных звания Герой Советского Союза, Герой России, Герой Социалистического труда и лиц, приравненных к ним; граждан, принимавших участие в ликвидации последствий Чернобыльской аварии; по медицинским

показателям при наличии медицинского заключения; в связи с утратой кормильца; для оформления инвалидности при досрочном выходе на пенсию.

Исполнение запроса включает следующие этапы работы:

- консультирование заявителя;
- регистрация обращения (запроса);
- рассмотрение обращения (запроса) руководством больницы для передачи на исполнение в профильное структурное подразделение или конкретному исполнителю;

- рассмотрение запроса руководителем профильного структурного подразделения для передачи исполнителю, специализирующемуся на исполнении запросов данной тематики;

- проверка на повторяемость;
- сбор информации для ответа;
- подготовка ответа;
- направление ответа заявителю.

Консультирование, предваряющее составление/отправление запроса, может осуществляться при личном общении, по телефону, почте, электронной почте, по электронным каналам связи в рамках межведомственного взаимодействия. Консультирование заявителя при личном обращении или по телефону проводит заведующий канцелярией или руководители профильных структурных подразделений, а именно начальник отдела кадров, главный бухгалтер, м.б. привлечены и другие специалисты.

Если состав и содержание документов архивного фонда больницы не позволяют подготовить положительный ответ на запрос, сотрудник во время консультации (устно или по телефону) разъясняет заявителю, при наличии такой информации, в какой архив, государственный орган или организацию ему следует обратиться.

В конце консультации сотрудник кратко подводит итоги и перечисляет данные, необходимые для составления запроса по конкретной теме.

Регистрация запроса является основанием для начала действий по его исполнению.

При личном обращении гражданина за получением информации сотрудник канцелярии, принимающий и регистрирующий запрос, проверяет документы, удостоверяющие личность человека, выясняет цель его прихода, объясняет правила заполнения или формулирует запрос вместе с заявителем, делает соответствующую регистрационную запись в журнале регистрации обращений.

Письменный запрос регистрируется в канцелярии больницы, обеспечивающей прием и регистрацию почтовой корреспонденции. Обращение, присланное по электронной почте, принимается в том случае, если в нем указаны: фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, телефон. Оращение (запрос) распечатывается на бумажном носителе, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке. Если заявитель обращается в ГУЗ «КБ № 5» по телефону, ему предлагается прийти в учреждение лично или прислать запрос по почте или электронной почте с указанием необходимых данных.



Каждому обращению присваивается новый буквенно-числовой регистрационный номер. На поступивший запрос в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата поступления запроса.

Заведующий канцелярией осуществляет контроль за всеми этапами работы от консультирования заявителя до выдачи ему лично или отправки по почте информационного документа ГУЗ «КБ № 5».

Зарегистрированное обращение (запрос) в день его регистрации рассматривается руководством учреждения и направляется на исполнение в профильное структурное подразделение, что фиксируется на запросе.

При поступлении обращения (запроса) в профильное структурное подразделение, дальнейшую работу с ним до передачи непосредственному исполнителю, проводит руководитель этого структурного подразделения.

Перед отправкой обращения в профильное подразделение заведующий канцелярией производит проверку правомочности получения заявителем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, а также проверку на повторяемость запроса и определяет степень полноты сведений, содержащихся в запросе, определяет местонахождение архивных документов для исполнения запроса, в случае необходимости выявляет конкретные органы и организации, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос и др.

### **Правомочность получения заявителем запрашиваемой информации**

Обращения, заявления, запросы социально-правового характера, поступившие от граждан и организаций, касающиеся других лиц, принимаются на исполнение при наличии нотариально заверенной доверенности от субъекта информации (в случае его смерти – от наследника субъекта информации). В тексте заявления гражданина или запроса организации должно быть написано, что заявитель или организация на основании доверенности уполномочены получить запрашиваемые сведения. Далее указывается, кем и когда была выдана доверенность, ее номер.

В случае поступления заявления от гражданина или запроса от организации о представлении конфиденциальных сведений о другом физическом лице при отсутствии доверенности на получение такой информации в ответе на запрос сообщается, что запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа и не может быть выдана, называется причина, по которой запрос не был принят к исполнению, приводится ссылка на нормативный документ, обосновывающий отказ.

Проверку запроса на повторяемость производит заведующий канцелярией или назначенный им сотрудник. Повторным считается запрос, поступивший от одного и того же лица или организации по одному и тому же вопросу, если:

- заявитель не удовлетворен направленным ему ответом;
- не получил ответ в установленный срок и вновь послал тот же запрос.

Не считаются повторными запросы одного и того же лица, но по разным вопросам.

В случае получения повторного запроса рядом с регистрационным штампом, поставленным на новый запрос, необходимо указать номер первого запроса.

Изучение обращения (запроса) с целью определения степени полноты содержащейся в нем информации и ее достаточности для начала поисковой работы предполагает возможность обращения к заявителю для получения дополнительных сведений. Если исполнение запроса требует дополнительных сведений, руководитель профильного структурного подразделения (или назначенный им сотрудник) определяет набор необходимой для уточнения информации и возможные пути ее поиска и сообщает об этом заявителю, при возможности по телефону (при этом на запросе ставится отметка, фиксирующая дату телефонного разговора, сведения, которые были сообщены заявителем, подпись исполнителя), или в письме, написанном на бланке письма ГУЗ «КБ № 5» и подписанным руководством больницы (Приложение 2).

При поступлении в ГУЗ «КБ № 5» непрофильного письменного запроса, в том числе и по электронной почте, канцелярия учреждения пересылает запрос с сопроводительным письмом, подписанным главным врачом, в соответствующую организацию (архив, государственный орган или учреждение), если она известна и письменно информирует об этом заявителя (Приложения 3 и 4). Возможно при пересылке непрофильного запроса указать на письме после адреса организации фамилию, имя, отчество и адрес заявителя с пометкой «для сведения». Заявителю отсылается копия письма (Приложение 5).

В том случае, если нельзя определить, в какую организацию следует отправлять запрос, заявителю посылается информационное письмо об отсутствии в архивном фонде ГУЗ «КБ № 5» документов, содержащих запрашиваемую информацию (Приложение № 6), и возможный алгоритм дальнейшего поиска: какую информацию следует уточнить заявителю и, в случае ее уточнения, в какой архив или организацию ему следует направить свой запрос.

Сбор информации для ответа предполагает работу с фондами и делами, содержащих запрашиваемую информацию.

Результатом работы по исполнению запроса являются следующие информационные документы ГУЗ «КБ № 5»:

- архивная справка;
- архивная выписка;
- архивная копия;
- информационное письмо.

Информационные документы архива составляются на основании сведений, содержащихся в документах архивного фонда ГУЗ «КБ № 5». Ответ на запрос дается на государственном языке Российской Федерации.

Архивная справка и архивная выписка составляются с обозначением названия информационного документа «Архивная справка», «Архивная выписка».

Архивная справка составляется на основании документов (подлинников, заверенных копий), хранящихся в архиве.

Архивная справка начинается словами «В документах архивного фонда («В архивной коллекции»)»...» (дается наименование архивного фонда (архивной коллекции), например: по личному составу (или кадровой службы). Текст в архивной справке излагается в хронологической последовательности событий (а не документов) с указанием видов архивных документов и их дат. Даты могут быть указаны: только цифрами, например, 15.04.2016, или цифрами и буквами, например, 15 апреля 2016 г. (слово «год» может быть написано полностью). В архивной справке допускается цитирование архивных документов. При цитировании документа начало и конец каждого извлечения, а также пропуски в тексте архивного документа отдельных слов или абзацев обозначаются многоточием. При цитировании обычно используется глагол «указано» (*в протоколе, приказе, распоряжении... указано ...*). Выражение «имеются сведения» употребляется при изложении содержания документов, цитирование которых затруднено, например финансовых отчетов (*в расчетных листках (название организации) за ... год имеются сведения о выплатах или имеются сведения, что ...*). При использовании списков обычно пишется глагол «значится» (*в списках присутствующих значится ...*).

Несовпадение отдельных данных архивных документов со сведениями, изложенными в запросе, не является препятствием для включения их в архивную справку при условии, если совпадение всех остальных сведений не вызывает сомнений в тождественности лица или фактов, о которых говорится в архивных документах.

В архивной справке данные воспроизводятся так, как они изложены в архивных документах, а расхождения, несовпадения и неточные названия, отсутствие имени, отчества, инициалов, или наличие одного из них оговариваются в тексте справки в скобках.

*Например: (так в документе).*

Если в запросе и в документах при написании ф.и.о. лица встречается расхождение на одну букву, нужно проверить несколько записей в разных документах, в которых дополнительная информация позволяет установить, что речь идет об одном и том же человеке, Если установить это невозможно, в справке дается информация из текста документа с оговоркой в скобках: (*так в документе*). Если в документе указана только фамилия без инициалов или инициалы без расшифровки, в справке так информация и дается. В скобках может быть добавлено: (*так в документе*).

Если в течение запрашиваемого периода времени организация переименовывалась, то в справке необходимо назвать все ее переименования в хронологической последовательности за запрашиваемый период. Наименование организации при первом упоминании приводится полностью, затем в скобках, если оно существует, указывается ее официальное сокращенное наименование, которое может использоваться далее в тексте при повторных упоминаниях. Если организация переименовывалась более трех раз, то все переименования указываются в самостоятельной архивной справке, которая помещается в качестве приложения к основной архивной справке. Информация о переименовании дается

на основании учредительных документов и приказов по основной деятельности организации.

В архивную справку включается информация, запрашиваемая заявителем, а также информация, необходимая для подтверждения запрашиваемых сведений (например, информация о переименовании организации).

В тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию архивных документов, на основании которых составлена архивная справка.

В «Основании» архивной справки, после двоеточия приводятся наименования документов, использованных для написания справки. Текст архивной справки и «Основание» печатаются через полтора интервала.

В «Примечании» к тексту архивной справки после двоеточия оговариваются особенности использованных текстов архивных документов: неразборчиво написанные, исправленные, не поддающиеся прочтению из-за повреждения части текста документа.

*Например: (В тексте неразборчиво) или (Так в документе).*

Кроме того, в них оговаривается использование незаверенных документов, относящихся к запросу: «незаверенная копия», «подпись (печать) отсутствует». «Примечание» к архивной справке помещается через 2-3- интервала после «Основания», поскольку содержащиеся в нем сведения не входят в текст архивной справки. Текст «Примечания» печатается также через полтора интервала.

Архивная справка оформляется на бланке письма ГУЗ «КБ № 5» на стандартных листах бумаги формата А4 (210 х 297) в соответствии с требованиями на организационно-распорядительную документацию ГОСТ Р6.30-2003. В архивной справке, объем которой превышает один лист, листы должны быть пронумерованы и скреплены.

Архивная справка подписывается главным врачом и заверяется печатью больницы.

Архивная справка печатается в двух экземплярах. Второй экземпляр вместе с запросами хранится в учреждении не менее 5 л. Срок хранения копии архивной справки на электронном носителе такой же – не менее 5 лет.

При необходимости к архивной справке прилагаются копии архивных документов или выписки из них, подтверждающие сведения, изложенные в архивной справке. В таком случае под словом «Примечание» пишется «Приложение», ставится двоеточие и указываются названия документов, прилагаемые к архивной справке, если они не названы в тексте архивной справки, количество листов и экземпляров. Если документы в тексте архивной справки названы, после двоеточия указывается количество листов и экземпляров.

Если архивная справка содержит не все сведения по запросу, то, как правило, информация о том, какие сведения и за какие годы в учреждении отсутствуют и почему, где можно получить недостающие сведения излагаются в сопроводительном письме к архивной справке, которое печатается на бланке письма ГУЗ «КБ № 5» и подписывается руководством больницы. Кроме того, в сопроводительное письмо включается информация о наличии или отсутствии сведений по кодам видов оплаты труда и удержаний из заработной платы (и их

расшифровке) за указанный в архивной справке период и о расшифровке кодов, если виды оплаты труда даны по кодам.

Заявитель может обратиться в ГУЗ «КБ № 5» целенаправленно за архивными копиями. При исполнении запроса о предоставлении копий архивных документов на бланке учреждения составляется сопроводительное письмо, в котором указывается количество приложений (копий архивных документов) и их названия. Письмо подписывается руководством (Приложение 7).

В архивной выписке название архивного документа, его номер и дата воспроизводятся полностью. Извлечениями из текстов архивных документов должны быть исчерпаны все имеющиеся данные по запросу. Начало и конец каждого извлечения, а также пропуски в тексте архивного документа отдельных слов обозначаются многоточием.

В «Основании» к тексту архивной выписки указываются архивный документ (или наименование тома документов) и номера листов использованного архивного документа.

В «Примечании» к тексту архивной выписки делаются соответствующие оговорки о частях текста оригинала, неразборчиво написанных, исправленных автором, не поддающихся прочтению вследствие повреждения текста и т.д. Отдельные слова и выражения оригинала, вызывающие сомнения в их точности, оговариваются словами.

*Например: (В тексте неразборчиво) или (Так в документе).*

Аутентичность архивной выписки удостоверяется подписью руководителя больницы или уполномоченного должностного лица и печатью учреждения.

Информационное письмо заявителю составляется при отсутствии в архивном фонде учреждения документов, необходимых для исполнения запроса социально-правового характера, и информации об их местонахождении, в случае пересылки запроса в профильную организацию. В письме указываются причины, по которым запрашиваемые сведения не были выявлены, и, по возможности, предлагается алгоритм дальнейшего поиска. Если документально подтверждены факты утраты архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения, в информационном письме конкретно указываются причины отсутствия запрашиваемой информации со ссылкой на документы архива (Приложение 8). Информационное письмо оформляется аналогично архивной справке. В исключительных случаях по просьбе заявителя (например, для предоставления в суд) на такое информационное письмо проставляется печать ГУЗ «КБ № 5».

При исполнении повторного запроса или составлении по просьбе заявителя архивной справки, аналогичной ранее выданной, специалисты профильного структурного подразделения проверяют соответствие сведений, включенных в эту справку, тем, которые имеются в архивных документах, и в случае обнаружения дополнительных сведений, включает их в повторно выдаваемую архивную справку.

Информационное и/или сопроводительное письмо либо его проект подготавливается исполнителем запроса. В случае отсутствия на архивном хранении документов, необходимых для исполнения запроса, информационное

письмо подготавливается заведующим канцелярией, ответственной за организацию хранения документов.

Исполненный запрос передается исполнителем на проверку руководителю профильного структурного подразделения, который оценивает правильность его составления и оформления, полноту. Документ возвращается исполнителю для доработки, если он не соответствует необходимым требованиям. Если руководитель профильного структурного подразделения оценивает подготовленный документ положительно, то документ передается на подпись главному врачу.

Исполненные запросы и копии архивных справок с приложениями формируются в дела по годам, в хронологической последовательности в пределах одного года по порядку номеров запросов. Исполненные запросы хранятся в канцелярии больницы в течение установленного срока.

Информационные документы архива высылаются по почте, как правило, простыми письмами, подлинные документы – ценными. В случае, когда необходимо минимизировать возможность получения информационного документа лицом, не имеющим на это право, ответ следует посылать на предъявителя. Если ответ содержит сугубо конфиденциальную информацию, целесообразно оговорить с заявителем форму получения информации. Ему может быть предложено забрать информационный документ при личном приеме, исключая получение информации посторонним лицом. Перед отправкой информационного документа на первом и втором его экземпляре ставится исходящий номер и дата отправления.

Архивная справка, архивная выписка и архивная копия в случае личного обращения гражданина или его доверенного лица в ГУЗ «КБ № 5» выдаются ему под расписку при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа. Получатель архивной справки и архивной выписки расписывается на их копиях или на обороте сопроводительного письма к ним, указывая дату их получения.

### **Исполнение запросов о гражданском состоянии**

Запросы граждан социально-правового характера о подтверждении юридических данных о гражданском состоянии связаны, как правило, с поиском сведений о дате и месте рождения лица, о родителях (в случае если женщина родоразрешалась в родильном доме ГУЗ «КБ № 5»), смерти, усыновлении, установлении отцовства и др.

Основными источниками запрашиваемых сведений по данной тематической группе являются документы:

- родильного дома (истории родов, истории развития новорожденных, журналы записи родов, журналы отделения новорожденных, операционные журналы родильного дома, журналы учета мертворожденных и умерших новорожденных, журналы учета приема больных и отказов в госпитализации и др.);

- неонатальных отделений (медицинские карты стационарных больных, журналы учета приема больных и отказов в госпитализации и др.);

- клинических отделений главного корпуса (медицинские карты

стационарных больных, журналы учета приема больных и отказов в госпитализации, операционные журналы, журналы регистрации выдачи трупов и др.);

- женской консультации (медицинская карта амбулаторного больного, индивидуальная карта беременной и родильницы, журнал записи амбулаторных операций);

- программные продукты «Инфоклиника», «Родовые сертификаты», «Счета ТФОМС».

При подготовке и оформлении архивной справки или архивной выписки необходимо учесть, что несовпадение отдельных данных, внесенных в медицинскую документацию, с теми, которые приводятся в запросе, не является препятствием для включения их в справку при условии, если остальные сведения позволяют идентифицировать лицо, о котором упоминается в записях медицинских документов, с тем, о котором запрашиваются сведения. Несовпадающие данные, а также частично утраченные или неразборчиво написанные записи в медицинских документах, оговариваются в архивной справке записью: «так в документе», «так в тексте оригинала», «в тексте неразборчиво» или «часть текста утрачена».

В остальных случаях в архивную справку включаются сведения о первоначально сделанной записи, о внесении исправлений и изменений, с обязательной ссылкой на документы, послужившие основанием для внесения этих исправлений и изменений.

В работе по исполнению запросов этой тематической группы следует иметь в виду, что в соответствии с российским законодательством усыновление является охраняемой законом тайной. Воспрещается сообщать какие-либо сведения об усыновлении, подобные запросы перенаправляются в органы опеки и попечительства для рассмотрения запроса по существу и подготовки ответа заявителю.

### **Исполнение запросов о трудовой деятельности (трудовой стаж, льготный трудовой стаж, зарплата, несчастный случай на производстве)**

Запросы граждан по вопросам служебно-трудовых и связанных с ними иных отношений составляют самую значительную по объему и разнообразную по тематике группу.

Основными источниками указанных сведений, являются документы:

- отдела кадров (приказы по личному составу; штатное расписание; списки сотрудников; должностные инструкции работников; переводе работников в другие организации; письменные уведомления работников; трудовые договоры и соглашения; личные карточки работников (ф. Т-2); документы о командировании работников; переписка по воинскому учету работников; документы о переподготовке работников и повышении ими квалификации; ходатайства и переписка о награждении работников, присвоении почетных званий и присуждений премий; журналы регистрации листов нетрудоспособности; не востребовавшие трудовые книжки; акты о несчастных случаях);

- бухгалтерии (сводные расчетные/расчетно-платежные ведомости и документы к ним; расчетные листы на выдачу заработной платы, пособий, материальной помощи и др. выплат; лицевые карточки, счета работников; документы о выплате пособий, оплате листков нетрудоспособности, материальной помощи; исполнительные листы (документы) работников; документы об оплате учебных отпусков);

- программные продукты «Паспорт здравоохранения Волгоградской области», «Перечень льготных профессий», «1С. Зарплата и кадры», «1С. Тарификация».

Может быть использована первичная медицинская документация, в которой имеются записи о специалистах больницы, участвующих в оказании медицинской помощи.

### **Исполнение запросов о трудовом стаже**

Наиболее точная информация о приеме, перемещении, увольнении содержится в приказах по личному составу, подписанных руководителем. Если в документах отражен только факт приема или только увольнения (приказ о приеме или увольнении), а других данных нет, то в архивной справке так и пишется: «в приказе от...№...значится «...», « В приказе за ... период записи об увольнении нет» (или эти сведения отражаются в сопроводительном письме).

Если в архивных документах не указано, с какого числа работник принят (освобожден), не обнаружено соответствующее решение о приеме (освобождении) работника, или эти данные не совпадают со сведениями, представленными заявителем запроса (заявителем м.б. представлена копия трудовой книжки), то период работы может быть установлен по сведениям о получении заработной платы в данной должности, содержащимся в расчетных (платежных) ведомостях и лицевых счетах.

Если для установления трудового стажа используются лицевые счета, то необходимо в архивную справку включать сведения о конкретном количестве отработанных лицом дней в соответствующий период времени. Например: указывается, что зарплата ему была начислена с июня (18 дней) 1990 по август (10 дней) 1991 гг. включительно. Если таких данных нет, то указывается количество фактически отработанного времени (общее количество рабочих дней/часов, за которые произведены начисления) в случаях когда это представляется возможным.

В случае, когда заявителю требуется подтвердить трудовой стаж за несколько лет, но к заявлению не приложена копия трудовой книжки, необходимо просматривать документы за каждый год указанного в заявлении периода, так как заявитель на протяжении этих лет мог неоднократно увольняться и вновь поступить на работу. В противном случае стаж заявителя может быть завышен. Например, в заявлении указано, что заявитель работал с июня 1990 по сентябрь 1992 гг. Если за основу принять даты поступления и увольнения, то его трудовой стаж составляет 2 года 3 месяца. А фактически в 1990 г. он работал 3 месяца, в 1991 г. – 4 месяца, в 1992 г. – 3 месяца. Таким образом, трудовой стаж заявителя составляет 10 мес. а не 2 года 3 месяца.



Принимая во внимание, тот факт, что ГУЗ «КБ № 5» ранее являлось больнично-поликлиническим объединением и имело в структуре амбулаторное звено – поликлинику, а также ликвидированное инфекционное отделение, реорганизованное терапевтическое отделение (I терапия и II терапия) заявитель может не помнить точное название подразделения, в котором он работал, годы поступления и увольнения с работы, целесообразно просматривать документы за несколько предыдущих и последующих лет, указанных в запросе.

В стандартную форму справки о подтверждении трудового стажа не включаются сведения об очередных, дополнительных, учебных, декретных отпусках, отпусках без сохранения содержания.

Справка может содержать эти сведения, если другая информация о работе заявителя в архивном фонде отсутствует или заявитель указывает в заявлении на их необходимость (либо для подтверждения льготного стажа). В таком случае, например, период нахождения в декретном отпуске подтверждается приказами об отпуске по уходу за ребенком, сведениями из личной карточки (ф.Т-2), копии документов сотрудников учреждения.

Подтверждением трудового стажа для совместителей являются приказы о приеме на работу по совместительству, о продлении срока работы по совместительству, об увольнении заявителя, а также по лицевым счетам.

Следует также учитывать, что в соответствии с требованиями пенсионного законодательства в общий трудовой стаж может быть зачтен период обучения лица на курсах в том случае, если подтверждаются сведения о начислении работнику (ученику) заработной платы, с которой были произведены отчисления на социальное страхование (уплата подоходного налога не приравнивалась к уплате страховых взносов).

Для подтверждения работы во время обучения на курсах следует просмотреть лицевые счета (расчетные или платежные ведомости) и указать, что заработная плата за период обучения начислялась.

### **Исполнение запросов о льготном трудовом стаже (стаж работы в особых (вредных) условиях труда)**

Основанием для подтверждения права на льготный стаж являются прежде всего документы по личному составу, в т.ч. тарификационные (штатно-тарификационные) списки рабочих, списки профессий, должностей, работ и показателей с вредными и тяжелыми условиями труда, занятость в которых дает право на пенсию по возрасту (старости) на льготных условиях, а также штатные расписания, журналы (карточки) учета рабочего времени, табели учета рабочего времени. Определенную информацию могут содержать карты условий труда, различные справки о вредных производствах и занятости на них. Сведения могут содержаться также в приказах по основной деятельности, уставах или положениях о структурных подразделениях, коллективных договорах с перечнями работ (профессий) с вредными или опасными условиями труда, журналах радиационного контроля, должностных инструкциях.

Кроме того, могут привлекаться организационно-распорядительные документы вышестоящей организации (приказы, уставы, отчеты, лицевые счета и т.п.).

В связи с тем, что большая часть документов, подтверждающих особый характер работ и условия труда (приказы (распоряжения) о закреплении за определенными участками работ и оборудованием; журналы заданий; должностные (рабочие) инструкции; технологии производства; паспорта оборудования; наряды на выполнение работ; журналы учета инструктажа по охране труда), имеют незначительный срок хранения и на архивное хранение не поступают, при составлении архивной справки обязательным требованием является просмотр не только личной карточки (или личного дела), но и всех расчетных (платежных), расчетно-платежных ведомостей и лицевых счетов за указанный в запросе период, так как в них содержатся наиболее полные сведения, необходимые для подтверждения льготного стажа (о должности, о количестве фактически отработанного времени, а также о периодах, которые не засчитываются в льготный стаж).

При наличии нескольких видов и разновидностей документов, дающих возможность исполнения запроса о стаже работы во вредных и тяжелых условиях труда, в первую очередь, используются приказы по личному составу, увольнительные записки и ведомости/лицевые счета.

Подтверждение права на льготный стаж в каждой отдельной отрасли имеет свои особенности подтверждения документами специального трудового стажа, дающего право на пенсию в связи с особыми условиями труда. Поэтому текст архивной справки должен содержать все сведения, имеющиеся в архиве по данному вопросу:

- из Перечней (Списков) льготных профессий, специальностей, должностей руководителей – указывать номер списка, производства, профессии, должности, раздел, подраздел, краткое описание выполняемых работ;

- из Приложений к коллективным договорам, в которых имеются списки должностей, рабочих специальностей, которым в соответствии с постановлениями Правительства устанавливаются доплаты за вредные условия труда или предоставляется дополнительный отпуск – указывать номер списка, производства, профессии, должности, раздел, подраздел, краткое описание выполняемых работ, продолжительность дополнительного отпуска или процент доплат;

- из приказов по основной деятельности - указывать сведения о виде медицинской деятельности; при отсутствии этих сведений в приказах, используются другие виды документов;

- из приказов по основной деятельности, штатных расписаний, лицевых счетов, протоколов квалификационной комиссии – указывать наименование должности, название рабочей специальности, наименование соответствующего структурного подразделения;

Наименование должностей, профессий, специальностей приводится полностью, с указанием наименования отделения с особыми условиями труда. В приказе м.б. указано, что работник принят с доплатой за вредные условия труда. Все эти сведения в полном объеме должны приводиться в архивной справке.

Правильное и точное наименование должности необходимо потому, что достаточно часто оплата производилась за выполнение работ по должности, не соответствующей записи трудовой книжки.

Из приказов по личному составу - указываются периоды фактического выполнения работы, в течение полного рабочего дня, периоды ежегодных оплачиваемых отпусков, включая дополнительные, перевод в связи с производственной необходимостью с льготной на обычную работу, перевод беременной женщины в соответствии с медицинским заключением на другую работу, период испытания при приеме на работу, доплаты.

Возможно предоставление данной информации в виде ксерокопии документов о заработной плате, если период работы заявителя в отделении с особыми условиями труда был непродолжительным (копии прилагаются к архивной справке).

Из лицевых счетов, личной карточки (ф.Т-2) - указываются сведения о продолжительности очередного отпуска, об условиях труда (нормальные, вредные, тяжелые), обо всех отвлечениях от постоянной работы (предоставление учебного отпуска, отпуска без сохранения заработной платы, отпуска по уходу за ребенком, учеба на курсах повышения квалификации с отрывом от производства и т.д.) - при отсутствии соответствующих приказов.

Из табелей учета рабочего времени (при отсутствии других документов) можно подтвердить наименование структурного подразделения, профессию, должность работника, сведения о продолжительности рабочего дня, сведения о неявках на работу.

Помимо вышеперечисленных сведений для некоторых отраслей заявителю предоставляются дополнительные сведения, которые запрашивает орган, осуществляющий пенсионное обеспечение.

В архивной справке о льготном стаже необходимо подтвердить отсутствие сведений о периодах, которые не засчитываются в трудовой стаж: «В отпусках без сохранения заработной платы, учебном, по уходу за ребенком, командировках и других отвлечениях от основной работы за ... (годы) не находился (указать виды документов)».

Если имеются какие-то сведения из вышеперечисленных, они приводятся в тексте архивной справки со ссылками на соответствующие архивные документы, и в архивной справке отмечается отсутствие остальных сведений: «Других сведений об отпусках без сохранения заработной платы, учебном, по уходу за ребенком, командировках и других отвлечениях от основной работы за ... (годы) не имеется».

В архивной справке оговаривается отсутствие сведений о количестве отработанных часов в лицевых счетах и расчетных ведомостях: «В лицевых счетах (расчетных, платежных ведомостях) работников ГУЗ «КБ № 5» за ... (годы) количество отработанного времени не указано» или «В лицевых счетах (расчетных ведомостях) работников ГУЗ «КБ № 5» за ... (годы) количество отработанного времени закодировано». В этом случае в сопроводительном письме сообщается, что «в архивном фонде не имеются (имеются) сведения по кодам видов оплаты труда и удержаний из заработной платы (и их расшифровке) за указанный в архивной

справке период». Если коды имеются, в сопроводительном письме дается их расшифровка.

### **Исполнение запросов о заработной плате**

Основанием для выдачи архивной справки о размере заработной платы настоящих и уволенных работников ГУЗ «КБ № 5», с которой начисляется пенсия, служат лицевые счета (карточки начисления заработной платы), табуляграммы, расчетные ведомости, платежные ведомости, расчетно-платежные ведомости, расчетные листы.

В случае утраты первичных бухгалтерских документов косвенные сведения могут содержаться также в личных карточках (ф.Т-2). При наличии нескольких видов документов в первую очередь используются лицевые счета, расчетные или расчетно-платежные ведомости. При отсутствии названных документов о зарплате должностной оклад может быть указан на основании штатного расписания организации за соответствующий период, другие выплаты - на основании приказов по кадровым вопросам (личному составу) или по основной деятельности.

Справка о размере заработной платы для начисления или перерасчета пенсии выдается за запрашиваемый заявителем период. Выдаваемые справки должны строго соответствовать бухгалтерским документам ГУЗ «КБ № 5». Данные приводятся отдельно за каждый месяц, год.

В справку о размере заработной платы включаются все виды вознаграждений за работу, включая оплату за сверхурочную работу, за работу в выходные (праздничные) дни, за совместительство, пособие за период временной нетрудоспособности.

Если в учреждении при совмещении должностей на одного человека заполнялись две ведомости, в архивную справку переносится информация из каждого документа.

При отсутствии начислений за какой-либо месяц в соответствующей графе архивной справки делается пометка «нет начислений» и после таблицы указывается причина, по которой заработная плата в этот период не начислялась. Если причина не обнаружена, делается запись после таблицы: «В документах (указываются виды документов) за ... (год) сведений о причине отсутствия начислений заработной платы Ф.И.О. в (указывается период) не имеется» или «В (указать вид документа) виды начислений заработной платы Ф.И.О. не установлены».

Суммы ряда выплат (выплаты по временной нетрудоспособности, отпускные, премии) указываются в строке того месяца, на который приходится соответствующие периоды временной нетрудоспособности, а также основных и дополнительных отпусков, премий.

Если в справку о заработной плате включен период нахождения работника в декретном отпуске, то в справке указываются суммы начисления по больничным листам по беременности и родам. Период нахождения в декретном отпуске и отпуске по уходу за ребенком подтверждается приказами (распоряжениями), а при их отсутствии - сведениями из личной карточки.

При составлении архивной справки о заработной плате выплаты единовременного характера при увольнении (компенсация за неиспользованный отпуск, выходное пособие) в справке не отражаются. Соответствующая запись делается в строке месяца начисления: «комп. не вкл.», «комп. и вых. пособ. не вкл.» или даются пояснения после таблицы: «Компенсация за неиспользованный отпуск в размер заработной платы не включена», «Сведений о начислении компенсации за неиспользованный отпуск в лицевом счете (Ф.И.О.) за (указывается год) не имеется».

В архивной справке в графах о заработной плате за какие-то месяцы может проставляться прочерк в следующих случаях: документы, подтверждающие размер заработной платы, за этот период не сохранились; в документах за этот период фамилия запрашиваемого лица не значится. Первый случай оговаривается в сопроводительном письме «...(указать виды документов) работников (указать название организации) за (указать годы) не сохранились (не поступали на государственное хранение или на хранение в архив не поступали)». Второй случай оговаривается в основной части архивной справки после таблицы: «В ...(указать виды документов) работников (указать название организации) за (указать годы) фамилия (Ф.И.О) не значится».

### **Исполнение запросов о несчастном случае на производстве**

Основанием для подтверждения факта несчастного случая на производстве являются: акты о несчастных случаях, заключения экспертизы о несчастных случаях, объяснительные записки, акты расследования причин, приведших к несчастному случаю, книги регистрации актов о несчастных случаях в ГУЗ «КБ № 5», документы профкома ГУЗ «КБ № 5».

Поиск следует начинать с акта о несчастном случае, акта расследования несчастного случая, который является наиболее информативным документом. Он фиксировал дату, время и место несчастного случая, наименование, адрес организации, идентификационные данные пострадавшего, обстоятельства и причины несчастного случая, медицинское заключение о нанесении ущерба здоровью.

Далее привлекаются заключения экспертизы, объяснительные записки.

Следует иметь в виду, что в некоторых организациях эти документы собраны в отдельные дела в виде «материалов по расследованию несчастных случаев». На них может быть составлена самостоятельная опись.

В случае отсутствия этих документов, просматриваются книги регистрации актов о несчастных случаях на производстве, книги учета несчастных случаев и документы профсоюзной организации учреждения.

### **Исполнение запросов о награждении**

Сведения о награждении (ведомственными наградами, почетными званиями, грамотами, благодарственными письмами) могут содержаться в документах по личному составу, в переписках с органами управления здравоохранением, органами местного самоуправления, иными учреждениями (организациями-

партнерами), в которой раб. Используются характеристики работников, записи в личных карточках работников.

В случае отсутствия в архивном фонде ГУЗ «КБ № 5» документов, подтверждающих факт награждения (присвоения почетного звания) заявителя, специалистами профильного структурного подразделения подготавливается информационное письмо об отсутствии запрашиваемой информации, в котором также предлагается обратиться в соответствующий орган или архив для подтверждения факта награждения (Приложения 9, 10).

Специалисты-исполнители не могут подтверждать факт награждения (присвоения почетного звания) только по представлениям к награждению, ходатайствам, спискам лиц, представленных к награждению. Факт представления к награждению должен быть документально подтвержден фактом принятия решения о награждении.

В том случае, когда в решении исполнительного органа власти в написании фамилии, имени, отчества есть расхождения с фамилией, именем, отчеством лица, на которое поступил запрос, следует найти запрашиваемую информацию в ходатайствах, списках лиц, представленных к награждению. Если информация в ходатайстве (списке) соответствует информации, указанной в запросе, в архивной справке указываются фамилия, имя, отчество, записанные в решении и делается оговорка о том, что фамилия, имя, отчество в ходатайстве соответствуют фамилии, имени, отчеству лица, на которое поступил запрос.

### **Ответственность и контроль**

Персональная ответственность за качество и соблюдение установленных действующим законодательством Российской Федерации сроков исполнения запросов социально-правового характера возлагается на руководителей и сотрудников структурных подразделений, занятых исполнением запросов.

Руководство ГУЗ «КБ № 5» несет персональную ответственность за организацию работы по исполнению запросов социально-правового характера, правомерность принятия решения о подписании ответов заявителям, правомерность принятия решения о продлении срока исполнения запроса, соблюдение сроков подписания исполненных запросов.

Руководитель профильного структурного подразделения или лицо, его замещающее, ответственные за исполнение запросов социально-правового характера по отдельным направлениям, несут персональную ответственность за: учет и распределение по исполнителям поступивших запросов; соблюдение сроков принятия решения о назначении исполнителей по исполнению запросов граждан; своевременное и полное проведение анализа тематики запросов; правомерность принятия решения об уведомлении заявителя об отсутствии архивных документов в архивном фонде ГУЗ «КБ № 5», необходимых для выполнения запроса; соблюдение сроков исполнения запросов в структурном подразделении; соблюдение порядка исполнения и оформления ответов на запросы заявителей в структурном подразделении; правовую идентичность архивных копий подлинника и документов; правомерность принятия решения о подписании подготовленных ответов заявителям; правомерность принятия

решения о возвращении исполнителю подготовленного ответа для доработки и устранения замечаний; учет и сохранность архивных документов, полученных из архивохранилища; соблюдение сроков передачи исполненных запросов на подпись руководству больницы.

Сотрудники профильного структурного подразделения несут персональную ответственность за: соблюдение сроков исполнения запроса, полученного для исполнения; достоверность и полноту сведений, включенных в ответ; оформление ответа на запрос заявителя в соответствии с вышеизложенными требованиями; соблюдение порядка исполнения запроса; сохранность архивных документов, полученных из архивохранилища; соблюдение сроков передачи исполненных запросов руководителю структурного подразделения.

Заведующий канцелярией или назначенный им сотрудник, осуществляющий прием граждан, несет персональную ответственность за: правильность заполнения и полноту сведений принятых на приеме обращений (заявлений, запросов), правильность данных консультаций и своевременность передачи принятых обращений (заявлений, запросов) руководству больницы.

Текущий контроль за исполнением запросов социально-правового характера осуществляется руководителем профильного структурного подразделения путем проверок соблюдения и исполнения сотрудниками порядка и сроков исполнения запросов социально-правового характера.

Контроль за полнотой и качеством исполнения запросов социально-правового характера включает в себя проведение проверок; выявление и устранение нарушений прав заявителей; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) ответственных за работу с запросами социально-правового характера должностных лиц учреждения.

В случае необходимости для проведения проверки полноты и качества исполнения обращений (заявлений, запросов) социально-правового характера создается комиссия по рассмотрению обращений граждан социально-правового характера.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением запросов социально-правового характера, или отдельные вопросы (тематические). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

В ходе проверки устанавливаются соответствие точного изложения сведений, имеющих в документах, оформление архивных справок и сроки исполнения. Может осуществляться выборочный анализ исполнения обращений с просмотром документов. Проверяющие могут потребовать от исполнителя показать дела, на основании которых был подготовлен ответ. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются фамилия, имя, отчество исполнителя, регистрационные данные проверенных справок, замечания, сделанные в ходе проверок, в том числе отмечаются недостатки в оформлении и в содержании ответа на обращение (заявление, запрос) с точки зрения полноты и достоверности данных. С замечаниями знакомят исполнителя. Справка подписывается членами комиссии.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушения прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе исполнения обращений социально-правового характера**

Заявитель может обратиться с письменной жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе исполнения обращений (заявлений, запросов) социально-правового характера.

Действия (бездействие) специалистов ГУЗ «КБ № 5» могут быть обжалованы: в комитете здравоохранения Волгоградской области; в судебном порядке; в прокуратуру по месту нахождения учреждения.

В случае поступления руководству ГУЗ «КБ № 5» жалобы на действия (бездействие), на качество рассмотрения обращения (заявления, запроса) как на личном приеме, так и из вышестоящих инстанций, главный врач:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- запрашивает у должностных лиц документы и материалы, использованные при рассмотрении обращения и подготовки ответа к нему;

- принимает меры по результатам рассмотрения жалобы, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается главным врачом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях главный врач вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

Ответ на жалобу не дается, когда:

- в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в письменной жалобе содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи. При этом необходимо сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель ГУЗ «КБ № 5» вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу



при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в ГУЗ «КБ « 5», и уведомить об этом заявителя.

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, жалоба может быть направлена в соответствующие государственные органы по надзору за соблюдением законодательства по защите прав граждан.

Приложение 1  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(запросов) граждан социально-  
правового характера

Форма письма о продлении срока  
исполнения обращения (запроса)

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
государственное учреждение здравоохранения  
«Клиническая больница № 5»  
(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: [kb5@vomiac.ru](mailto:kb5@vomiac.ru), [guz5kb@mail.ru](mailto:guz5kb@mail.ru)  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

---

Исх. № 111 от 01.04.2016

Иванову И.И.

Металлургов пр-т, д. 1 кв. 1  
Волгоград, 400000

Уважаемый Иван Иванович!

Сообщаем, что Ваш запрос находится на исполнении у специалистов ГУЗ «Клиническая больница № 5». Но в связи с необходимостью проведения объёмной работы по выявлению документов срок его исполнения продлевается.

О результатах Вам будет сообщено дополнительно.

С уважением,  
главный врач

А.В. Иноземцев

Приложение 2  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(запросов) граждан социально-  
правового характера

Форма письма об уточнении сведений,  
необходимых для исполнения  
обращения (запроса)

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
государственное учреждение здравоохранения  
«Клиническая больница № 5»  
(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: [kb5@vomiac.ru](mailto:kb5@vomiac.ru), [guz5kb@mail.ru](mailto:guz5kb@mail.ru)  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

---

Исх. № 111 от 01.04.2016

Иванову И.И.

Металлургов пр-т, д. 1 кв. 1  
Волгоград, 400000

Уважаемый Иван Иванович!

Для подтверждения стажа работы в поликлинике № 8, являвшейся структурным подразделением больнично-поликлинического объединения № 5 им. Ильича просим уточнить ....., или обратиться в государственное учреждение здравоохранения «Поликлиника № 2», расположенное по адресу: Metallургов пр-т, д. 8, которое в результате реорганизации является правопреемником ГУЗ «Поликлиника № 8».

При повторном обращении в ГУЗ «КБ № 5» просим указать номер и дату данного письма

С уважением,  
главный врач

А.В. Иноземцев

Петрова П.П.,  
8 8442 71 00 00

Приложение 3  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(запросов) граждан социально-  
правового характера

Форма письма о пересылке обращения  
(запроса) в профильную организацию

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
государственное учреждение здравоохранения  
«Клиническая больница № 5»  
(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: [kb5@vomiac.ru](mailto:kb5@vomiac.ru), [guz5kb@mail.ru](mailto:guz5kb@mail.ru)  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

Исх. № 111 от 01.04.2016

Главе администрации  
Краснооктябрьского района Волгограда  
И.И. Иванову

Уважаемый Иван Иванович!

В мой адрес 29.03.2016 поступило обращение от Петровой Полины Петровны, 1979 г. рожд., проживающей по адресу: им. М. Еременко ул., д. 1 кв. 1, г. Волгоград, о предоставлении ей информации о рожденной дочери, отказ от которой был оформлен ею после родоразрешения в родильном доме вверенного мне учреждения.

03.09.2000 Петрова П.П. родоразрешилась живым недоношенным плодом женского пола в родильном доме ГУЗ «КБ № 5». Согласно записям истории развития новорожденного № 488/1322, новорожденный ребенок – отказной, 16.09.2000 из отделения новорожденных родильного дома переведен в отделение патологии новорожденных ГУЗ «КБ № 5».

В медицинской карте стационарного больного № 712, оформленной на имя (новорожденной) пациентки Петровой Марии Ивановны имеется запись о том, что ребенок передан родителям (удочерителям) в соответствии с решением Краснооктябрьского районного суда Волгограда от 17.10.2000.

Поскольку интересующая гражданина информация содержит сведения, разглашение которых недопустимо, согласно законодательству Российской Федерации и ГУЗ «Клиническая больница № 5» не имеет полномочий на предоставление подобной информации, а также руководствуясь: правилами по сохранению тайны усыновления/удочерения, закрепленными в статьях 125, 132, 134-136 СК РФ, требованиями ст. 47 Федерального закона РФ от 15.11.1997 № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния» и ст. 155 УК РФ, действуя в

соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу Вас рассмотреть обращение Петровой Полины Петровны.

О результатах рассмотрения обращения просьба меня проинформировать.

- Приложения:
1. Заявление Петровой П.П. (копия) на 1 л. в 1 экз.
  2. Паспорт гражданина РФ (копия) на 1 л. в 1 экз.
  3. Ответ заявителю о перенаправлении обращения в компетентный орган по подведомственности (копия) от 01.04.2016 исх. № 110 на 1 л. в 1 экз.

Главный врач

А.В. Иноземцев

Приложение 4  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(запросов) граждан социально-  
правового характера

Форма письма о пересылке обращения  
(запроса) в профильную организацию

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
государственное учреждение здравоохранения  
«Клиническая больница № 5»  
(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: [kb5@vomiac.ru](mailto:kb5@vomiac.ru), [guz5kb@mail.ru](mailto:guz5kb@mail.ru)  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

---

Исх. № 110 от 01.04.2016

Петровой П.П.

им. М. Еременко ул., д. 1 кв. 1,  
Волгоград, 400000

Уважаемая Полина Петровна!

Ваше обращение на имя главного врача ГУЗ «Клиническая больница № 5» рассмотрено в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Поскольку в Вашем обращении поставлены вопросы, разрешение которых не входит в компетенцию государственного учреждения здравоохранения «Клиническая больница № 5», а также руководствуясь законодательными актами РФ (требованиями Семейного и Уголовного кодексов, Федеральных законов РФ от 15.11.1997 № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния», от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве») и действуя в соответствии со ст. 8-10 Федерального закона РФ от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение перенаправлено для рассмотрения по существу поставленных вопросов главе администрации Краснооктябрьского района Волгограда И.И. Иванову.

Главный врач

А.В. Иноземцев

Приложение 5  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(запросов) граждан социально-  
правового характера

Форма письма о пересылке обращения  
(запроса) в профильную организацию

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**государственное учреждение здравоохранения**  
**«Клиническая больница № 5»**  
**(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: kb5@vomiac.ru, guz5kb@mail.ru  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

Исх. № 111 от 01.04.2016

Главе администрации  
Краснооктябрьского района Волгограда  
И.И. Иванову

Для сведения: Петровой П.П.

им. М. Еременко ул., д. 1 кв. 1,  
Волгоград, 400000

Уважаемый Иван Иванович!

В мой адрес 29.03.2016 поступило обращение от Петровой Полины Петровны, 1979 г. рожд., проживающей по адресу: им. М. Еременко ул., д. 1 кв. 1, г. Волгоград, о предоставлении ей информации о рожденной дочери, отказ от которой был оформлен ею после родоразрешения в родильном доме вверенного мне учреждения.

Поскольку интересующая гражданина информация содержит сведения, разглашение которых недопустимо, согласно законодательству Российской Федерации и ГУЗ «Клиническая больница № 5» не имеет полномочий на предоставление подобной информации. Действуя в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу Вас рассмотреть обращение и направить ответ заявителю Петровой П.П.

О результатах рассмотрения обращения просьба меня проинформировать.

Приложения: 1. Заявление Петровой П.П. (копия) на 1 л. в 1 экз.  
2. Паспорт гражданина РФ (копия) на 1 л. в 1 экз.

Главный врач

А.В. Иноземцев

Сидорова С.С.,  
8 8442 71 00 00

Приложение 6  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(запросов) граждан социально-  
правового характера

Форма письма об отсутствии  
документов в архивном фонде

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
государственное учреждение здравоохранения  
«Клиническая больница № 5»  
(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: kb5@vomiac.ru, guz5kb@mail.ru  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

---

Исх. № 111 от 01.04.2016

Иванову И.И.

Металлургов пр-т, д. 1 кв. 1  
Волгоград, 400000

Уважаемый Иван Иванович!

Ваше обращение на имя главного врача ГУЗ «Клиническая больница № 5» рассмотрено в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В ответ на Ваше обращение администрация ГУЗ «Клиническая больница № 5» сообщает, что предоставить в Ваш адрес архивную справку, уточняющую льготный характер работы, дающей право на досрочное назначение трудовой пенсии за период работы в БПО № 11 не представляется возможным в виду отсутствия в архивном фонде учреждения документов по личному составу больнично-поликлинического объединения № 11. Также сообщаем, что в учреждении отсутствуют документы, подтверждающие факт передачи личных дел сотрудников, приказов кадровой службы и иных документов БПО № 11 на архивное хранение в ГУЗ «КБ № 5».

Принимая во внимание, что ГУЗ «Клиническая больница № 5» не является правопреемником БПО № 11, администрация учреждения не имеет законных оснований выдавать справки, подтверждающие факт работы на основании записей в трудовой книжке.

Главный врач

А.В. Иноземцев

Сидорова С.С.,  
8 8442 71 00 00



Приложение 7  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(запросов) граждан социально-  
правового характера

Форма письма о предоставлении  
архивных копий документов

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**государственное учреждение здравоохранения**  
**«Клиническая больница № 5»**  
**(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: [kb5@vomiac.ru](mailto:kb5@vomiac.ru), [guz5kb@mail.ru](mailto:guz5kb@mail.ru)  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

---

Исх. № 111 от 01.04.2016

Ивановой И.И.

Металлургов пр-т, д. 1 кв. 1  
Волгоград, 400000

Уважаемая Ирина Ивановна!

Ваше обращение на имя главного врача ГУЗ «Клиническая больница № 5» рассмотрено в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Администрация ГУЗ «Клиническая больница № 5» сообщает, что для подготовки ответа и предоставления, запрашиваемых Вами копий документов для реализации пенсионных прав были исследованы документы архивного фонда учреждения. На архивном хранении ГУЗ «КБ № 5» имеются следующие документы:

- Должностная инструкция палатной медицинской сестры гинекологического отделения № 93, утвержденная главным врачом и введенная в действие 04.01.2004 г. (копия на 1 л. в 1 экз. прилагается), должностная инструкция палатной медицинской сестры гинекологического отделения, действовавшая до января 2004 г. при исследовании документов не обнаружена;
- Должностная инструкция медицинской сестры процедурного кабинета городской больницы № 94, утвержденная главным врачом и введенная в действие 04.01.2004 г. (копия на 2 л. в 1 экз. прилагается), аналогичная должностная инструкция, действовавшая до января 2004 г. при исследовании документов не обнаружена;
- Штатное расписание на 01.01.2003 муниципального учреждения здравоохранения «Клиническая больница № 5», утвержденное главным врачом 27.12.2002 (копия на 7 л. в 1 экз. прилагается);
- Штатное расписание на 01.01.2004 муниципального учреждения здравоохранения «Клиническая больница № 5», утвержденное главным врачом 30.12.2003 (копия на 7 л. в 1 экз. прилагается);

- Штатное расписание на 01.01.2005 муниципального учреждения здравоохранения «Клиническая больница № 5», подразделений работающих в системе ОМС, утвержденное главным врачом 30.12.2004 (копия на 8 л. в 1 экз. прилагается);
- Устав муниципального учреждения здравоохранения «Клиническая больница № 5», утвержденный и введенный в действие в январе 2003 г. (копия на 8 л. в 1 экз. прилагается);
- Изменения и дополнения № 1 к уставу муниципального учреждения здравоохранения «Клиническая больница № 5», утвержденные и введенные в действия в июне 2003 г. (копия на 3 л. в 1 экз. прилагается);
- Дополнение № 2 к уставу муниципального учреждения здравоохранения «Клиническая больница № 5», утвержденное и введенное в действие в декабре 2003 г. (копия на 3 л. в 1 экз. прилагается);
- Обращаем Ваше внимание на то, что вышеназванный Устав, а также вносимые в него изменения и дополнения действовали до 21.02.2008 г., что подтверждено Распоряжением департамента муниципального имущества администрации Волгограда от 21.02.2008 № 216 «Об утверждении новой редакции Устава Муниципального учреждения здравоохранения «Клиническая больница № 5»» (копия на 1 л. в 1 экз. прилагается);
- Лицензия от 14.02.2001 № Г 882044 на осуществление медицинской деятельности по видам, указанным в прилагаемом сертификате № 3784 (копия на 2 л. в 1 экз. прилагается), выданная Комитетом по здравоохранению Администрации Волгоградской области;
- Лицензия от 09.02.2004 № Д 059932 на осуществление медицинской деятельности по видам, указанным в прилагаемых сертификатах № 6163, 6164 (копия на 3 л. в 1 экз. прилагается), выданная Комитетом по здравоохранению Администрации Волгоградской области.

Примечания:

- Больнично-поликлиническое объединение № 5 им. Ильича переименовано в ММУ «Клиническая больница № 5» (приказ Комитета по здравоохранению администрации Краснооктябрьского района Волгограда от 01.08.1994 № 41);
- ММУ «Клиническая больница № 5» переименовано в МУЗ «Клиническая больница № 5» на основании Постановления Администрации Волгограда от 20.12.2002 № 1498;
- МУЗ «Клиническая больница № 5» переименовано в ГУЗ «Клиническая больница № 5» в соответствии с постановлением Губернатора Волгоградской области от 25.12.2012 № 1355 о передаче МУЗ «Клиническая больница № 5» из муниципальной собственности городского округа город-герой Волгоград в государственную собственность Волгоградской области.

Главный врач

А.В. Иноземцев

Приложение 8  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(запросов) граждан социально-  
правового характера

Форма письма об отсутствии  
документов в архивном фонде

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
государственное учреждение здравоохранения  
«Клиническая больница № 5»  
(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: kb5@vomiac.ru, guz5kb@mail.ru  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

---

Исх. № 111 от 01.04.2016

Иванову И.И.

Металлургов пр-т, д. 1 кв. 1  
Волгоград, 400000

Уважаемый Иван Иванович!

Ваше обращение на имя главного врача ГУЗ «Клиническая больница № 5» рассмотрено в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Подтвердить факт Вашего приема на работу в 1988 году не представляется возможным. При исследовании документов архивного фонда учреждения обнаружены документы фиксирующие факты уничтожения материалов архива, пришедших в негодность из-за происходивших аварийных ситуаций.

- Приложения:
1. Приказ ГБ № 5 им. Ильича от 03.03.1992 № 33 (копия) на 2 л. в 1 экз.
  2. Акт ММУ «КБ № 5» от 08.02.1999 (копия) на 1 л. в 1 экз.
  3. Приказ ММУ «КБ № 5» от 11.02.1999 № 20 (копия) на 1 л. в 1 экз.
  4. Совместный акт МУЗ «КБ № 5» и домоуправления «Жилье-46» (копия) на 1 л. в 1 экз.

Главный врач

А.В. Иноземцев

Сидорова С.С.,  
8 8442 71 00 00

Приложение 9  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(запросов) граждан социально-  
правового характера

Форма письма о пересылке обращения  
(запроса) в профильную организацию

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
государственное учреждение здравоохранения  
«Клиническая больница № 5»  
(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: [kb5@vomiac.ru](mailto:kb5@vomiac.ru), [guz5kb@mail.ru](mailto:guz5kb@mail.ru)  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

Исх. № 111 от 01.04.2016

Главе Волгограда  
И.И. Иванову

Для сведения: Петровой П.П.

им. М. Еременко ул., д. 1 кв. 1,  
Волгоград, 400000

Уважаемый Иван Иванович!

Администрация ГУЗ «Клиническая больница № 5» направляет в Ваш адрес обращение Петровой Полины Петровны, 1956 г. рожд., о подтверждении факта её награждения Почетной грамотой Волгоградской городской Думы в 2008 году.

В документах по личному составу архивного фонда ГУЗ «КБ № 5» отсутствует Решение Волгоградской городской Думы, не имеются и иные документы подтверждающие награждение Петровой П.П. В связи с чем, подтвердить факт награждения Петровой Полины Петровны не представляется возможным.

Ответ просим направить на имя заявителя по адресу: им. М. Еременко ул., д. 1 кв. 1, г. Волгоград.

О результатах рассмотрения обращения просьба проинформировать ГУЗ «КБ № 5».

Приложение: Обращение Петровой П.П. на 1 л. в 1 экз.

Главный врач

А.В. Иноземцев

Сидорова С.С.,  
8 8442 71 00 00

Приложение 10  
к Порядку о рассмотрении обращений  
(запросов) граждан социально-  
правового характера

Форма письма об отсутствии  
документов в архивном фонде  
с рекомендацией

**КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
государственное учреждение здравоохранения  
«Клиническая больница № 5»  
(ГУЗ «КБ № 5»)**

им. Пельше ул., д. 2, Волгоград, 400009  
тел./факс (8442) 71 03 44, E-mail: [kb5@vomiac.ru](mailto:kb5@vomiac.ru), [guz5kb@mail.ru](mailto:guz5kb@mail.ru)  
ОКПО 01920406, ОГРН 1023402637950, ИНН/КПП 3442007544/344201001

---

Исх. № 111 от 01.04.2016

Иванову И.И.

Металлургов пр-т, д. 1 кв. 1  
Волгоград, 400000

Уважаемый Иван Иванович!

Ваше обращение на имя главного врача ГУЗ «Клиническая больница № 5» рассмотрено в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В ответ на поставленный в обращении вопрос администрация ГУЗ «КБ № 5» сообщает, что в документах по личному составу архивного фонда ГУЗ «КБ № 5» отсутствует Решение Волгоградской городской Думы, не имеются и иные документы подтверждающие факт Вашего награждения Почетной грамотой Волгоградской городской Думы в 2004 году.

За подтверждением данного факта предлагаем Вам обратиться в МКУ «Волгоградский городской архив документов по личному составу», расположенный по адресу: им. Ленина пр-т, д. 102, Волгоград, 400078, источником комплектования которого является архив городской Думы.

Главный врач

А.В. Иноземцев

Сидорова С.С.,  
8 8442 71 00 00

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГУЗ «КБ № 5»

 А.В. Иноземцев

приложение 4 к приказу

от 15.04.2016 № 99

## ПОРЯДОК

### рассмотрения обращений (уведомлений) граждан о фактах коррупции, наличии конфликта интересов

#### Общие положения

Согласно Конституции Российской Федерации гражданин вправе обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы следствия и прокуратуры, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, свободно искать и получать информацию, в том числе о мероприятиях по профилактике и предупреждению нарушений коррупционного законодательства, а также о фактах коррупции, любым законным способом, если такая информация не нарушает права и свободы других лиц, обладающих в свою очередь правом защиту своей чести и доброго имени.

Реализуя свои права, гражданин вправе обратиться и в государственное учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 5» с обращением (заявлением) о проявлении коррупции со стороны работников больницы, а также с уведомлением о возникновении конфликта интересов. Также граждане имеют право получения информации о ходе, сроках, исполнителях по рассмотрению направленного ими обращения.

Обеспечение объективного и своевременного рассмотрения вышеназванных обращений позволит оперативно выявлять и пресекать проявления коррупции в государственном учреждении здравоохранения «Клиническая больница № 5», а также принимать меры по устранению последствий таких проявлений.

Настоящий Порядок определяет последовательность процедур при работе с обращениями (заявлениями, уведомлениями), в которых содержится информация о возможных коррупционных правонарушениях со стороны работников ГУЗ «КБ № 5», в том числе о несоблюдении обязанностей, ограничении и запретах налагаемых при осуществлении ими профессиональной деятельности, требований к служебному поведению, а также о наличии у них личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов.

Рассмотрение обращений граждан и организаций, содержащих информацию о фактах коррупции ставится на особый контроль.

К обращениям по фактам коррупции не относятся обращения (заявления, уведомления) о фактах нарушения персоналом ГУЗ «КБ № 5» служебной

дисциплины. Обращения граждан о фактах нарушения медицинскими работниками ГУЗ «КБ № 5» служебной дисциплины, норм этики и деонтологии рассматриваются комиссией по рассмотрению обращений граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи.

Результаты рассмотрения обращений о фактах коррупции, наличии конфликта интересов, оформляются в установленном порядке, в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставляются заявителю в срок, установленный Федеральным законом от 05.02.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **Основные понятия**

- коррупция - злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп, либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами;
- противодействие коррупции – деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц в пределах их полномочий;
- взятка – получение должностным лицом, иностранным должностным лицом либо должностным лицом публичной международной организации лично или через посредника денег, ценных бумаг, иного имущества, либо в виде незаконных оказанных ему услуг имущественного характера, предоставления иных имущественных прав за совершение действий (бездействие) в пользу взяткодателя или представляемых им лиц, если такие действия (бездействие) входят в служебные полномочия должностного лица, либо если оно в силу должностного положения может способствовать таким действиям (бездействию), а равно за общее покровительство или попустительство по службе;
- коммерческий подкуп – незаконная передача лицу, выполняющему управленческие функции в коммерческой или иной организации, денег, ценных бумаг, иного имущества, оказание ему услуг имущественного характера, предоставление иных имущественных прав за совершение действий (бездействие) в интересах дающего в связи с занимаемым этим лицом служебным положением (часть 1 статьи 204 Уголовного кодекса Российской Федерации).
- конфликт интересов – ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) работника (представителя организации) влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных (трудовых) обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника (представителя организации) и правами и законными интересами организации, способное привести к причинению вреда

правам и законным интересам, имуществу и (или) деловой репутации организации, работником (представителем организации) которой он является.

- коррупционное правонарушение - деяние, обладающее признаками коррупции, за которые нормативным правовым актом предусмотрена гражданско-правовая, дисциплинарная, административная или уголовная ответственность.
- коррупционный фактор - явление или совокупность явлений, порождающих коррупционные правонарушения или способствующие их распространению.
- предупреждение коррупции - деятельность ГУЗ «КБ № 5» по антикоррупционной политике, направленной на выявление, изучение, ограничение либо устранение явлений, порождающих коррупционные правонарушения или способствующие их распространению.
- обращение (заявление, сообщение) о факте коррупции – информация о злоупотреблении служебным положением, даче взятки, получении взятки, злоупотреблении полномочиями, коммерческом подкупе, либо ином незаконном использовании физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами, поступившая в ГУЗ «КБ № 5»;
- уведомление о наличии конфликта интересов – информация о ситуации, при которой у работника при осуществлении ими профессиональной деятельности возникает личная заинтересованность в получении лично либо через представителя материальной выгоды или иного преимущества, которое влияет или может повлиять на надлежащее исполнение ими профессиональных обязанностей;
- информационное письмо - письмо, составленное на бланке учреждения в котором заявителю излагаются результаты рассмотрения обращения (заявления, уведомления) о фактах коррупции, и/или представлены предложения об урегулировании конфликта интересов;

### **Организация и методика работы**

Государственное учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 5» рассматривает обращения (заявления, сообщения) о проявлении коррупции со стороны работников больницы, а также с уведомлением о возникновении конфликта интересов, поступившие при личном обращении, по почте, факсу, электронной почте или через «Ящик доверия ГУЗ «Клиническая больница № 5»».

Заявителями могут быть:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- организации и общественные объединения;
- юридические и физические лица.

Обращение (запрос) рассматривается и исполняется ГУЗ «КБ № 5», если в нем указаны:

- фамилия, имя и отчество гражданина;
- почтовый и/или электронный адреса заявителя;



- событие, факт и сведения о нарушении коррупционного законодательства работниками учреждения;

- личная подпись гражданина или подпись должностного лица.

Запрос может быть не принят к исполнению, если:

- запрос не поддается прочтению. В таком случае ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилию и почтовый адрес можно прочесть;

- ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законодательством тайну. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в нем содержится вопрос, на который заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и в присланном повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Главный врач больницы вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. ГУЗ «КБ № 5» письменно уведомляет заявителя о принятом решении и причинах его принятия;

- в нем содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного и/или частного лица, а также членов его семьи. Главный врач ГУЗ «Клиническая больница № 5» или лицо его замещающее вправе оставить запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом на доступ к информации.

Письмо ГУЗ «КБ № 5» с информацией о том, что запрос не принят к исполнению по указанным выше причинам, готовится секретарем комиссии, подписывается главным врачом и направляется заявителю в течение 5 дней со времени регистрации запроса.

Если запрос написан на иностранном языке, заведующий канцелярией ГУЗ «КБ № 5» возвращает его заявителю с уведомлением, что к исполнению принимаются только запросы, написанные на русском языке.

Федеральным законом от 02.02.2016 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» определены особенности рассмотрения некоторых категорий обращений, а именно, анонимных сообщений (в которых не указаны фамилия и адрес гражданина, а также сообщений, в которых ошибочно не указаны или фамилия, или адрес, по которому может быть дан ответ), содержащих сведения о правонарушениях. В отношении таких сообщений закон предусматривает исключение из общих правил. Анонимные сообщения о правонарушениях не являются основанием для возбуждения соответствующего уголовного или административного дела, однако подлежат обязательной проверке для установления наличия или отсутствия признаков состава правонарушения.

В случае поступления в ГУЗ «КБ № 5» анонимного обращения, в котором приводится информация о подготавливаемом, совершаемом или совершенном нарушении коррупционного законодательства или лицах, подготавливающих, или

уже совершивших вышеназванное противоправное деяние, то по распоряжению руководства учреждения комиссия производит проверку фактов, изложенных в данном сообщении. При невозможности определить адресата или узнать его адрес, по которому можно направить ответ, ГУЗ «КБ № 5» освобождается от обязанности давать ответ на такое обращение.

Проверка фактов, изложенных в обращении (заявлении, уведомлении) о проявлении коррупции со стороны работников больницы, а также представление предложений по урегулированию возникшего конфликта интересов не должны превышать 30 дней с момента регистрации обращения (заявления, уведомления). Главный врач может установить более короткий срок рассмотрения обращения данной группы.

Исполнение обращений (заявлений) о нарушении коррупционного законодательства, а также о возникновении конфликта интересов включают следующие этапы работы:

- консультирование заявителя;
- регистрация обращения (заявления, уведомления);
- рассмотрение обращения (заявления, уведомления) руководством больницы для передачи на исполнение в комиссию по рассмотрению обращений (уведомлений) граждан о фактах коррупции, наличии конфликта интересов;
- проверка фактов, изложенных в обращении (заявлении, уведомлении) вышеназванной комиссией;
- проверка на повторяемость;
- принятие управленческих решений;
- подготовка ответа заявителю;
- направление ответа заявителю.

Консультирование заявителя при личном обращении или по телефону проводят главный врач или его заместители, юрисконсульт, являющиеся членами комиссии по рассмотрению обращений (уведомлений) граждан о фактах коррупции, наличии конфликта интересов, начальник отдела кадров – секретарь комиссии, заведующий канцелярией – ответственная за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

Специалист, проводивший консультацию, кратко подводит итоги по её окончании и перечисляет данные, необходимые для составления обращения по конкретной теме.

Регистрация обращения (заявления, уведомления) является основанием для начала действий по его исполнению.

Письменный запрос регистрируется в канцелярии больницы, обеспечивающей прием и регистрацию почтовой корреспонденции. Обращение, присланное по электронной почте, принимается в том случае, если в нем указаны: фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, телефон. Обращение (запрос) распечатывается на бумажном носителе, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке. Если заявитель обращается в ГУЗ «КБ № 5» по телефону, ему предлагается прийти в учреждение лично или направить обращение по почте или электронной почте с указанием необходимых данных. В случае отказа заявителя от личного визита или от оформления и направления сообщения о факте

коррупции в учреждение в установленном порядке, в целях оперативного реагирования на возможные коррупционные проявления среди сотрудников учреждения, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан содержание телефонного разговора доводится до сведения главного врача.

Каждому обращению присваивается новый буквенно-числовой регистрационный номер. На поступивший запрос в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата поступления запроса.

Зарегистрированное обращение (заявление, уведомление) в день его регистрации рассматривается руководством учреждения и передается на исполнение комиссии.

При рассмотрении обращений (заявлений, уведомлений) данной группы комиссия по рассмотрению обращений (уведомлений) граждан о фактах коррупции, наличии конфликта интересов:

- обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости запрашивает у заявителя дополнительные документы и материалы;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения материалы в структурных подразделениях/работников учреждения. Комиссия имеет право запросить материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и предварительного следствия, подразделений, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность;
- в пределах своей компетенции ГУЗ «КБ № 5» принимает меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
- в случае, если в обращении содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном правонарушении, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией в срок, не превышающий 7 дней, если срок не вытекает из обстоятельств, изложенных в обращении;
- подготавливает ответ заявителю или направляет уведомление о направлении обращения на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией;
- ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях и предложениях по урегулированию конфликта интересов, а также информацию о принятых мерах, в том числе о применении к работнику ГУЗ «КБ № 5» мер ответственности либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о неподтверждении фактов коррупции (с соблюдением законодательства о защите персональных данных).

## **Контроль за рассмотрением обращений (уведомлений) граждан о фактах коррупции, наличии конфликта интересов**

Рассмотрение обращений данной группы ставится на особый контроль. Текущий контроль за ходом рассмотрения обращения осуществляет главный врач либо лицо им назначенное – член комиссии.

Обращение снимается с контроля после направления заявителю ответа на все вопросы, поставленные в обращении.

В особых случаях возможен доклад по конкретному обращению председателю комитета здравоохранения Волгоградской области для принятия решения о порядке его рассмотрения, а также согласование решений и предложений по урегулированию конфликта интересов.

## **Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе исполнения обращений о фактах коррупции, наличии конфликта интересов**

Заявитель может обратиться с письменной жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе исполнения обращений (заявлений, уведомлений) о фактах коррупции, наличии конфликта интересов.

Действия (бездействие) специалистов ГУЗ «КБ № 5» могут быть обжалованы: в комитете здравоохранения Волгоградской области; в судебном порядке; в прокуратуру по месту нахождения учреждения.

В случае поступления руководству ГУЗ «КБ № 5» жалобы на действия (бездействие), на качество рассмотрения обращения (заявления, уведомления) как на личном приеме, так и из вышестоящих инстанций, главный врач:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- принимает меры по результатам рассмотрения жалобы, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается главным врачом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях главный врач вправе установить более короткий срок рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу не дается, когда:

- в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в письменной жалобе содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи. При этом необходимо сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель ГУЗ «КБ № 5» вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в ГУЗ «КБ № 5», и уведомить об этом заявителя.

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, жалоба может быть направлена в соответствующие государственные органы по надзору за соблюдением законодательства по защите прав граждан.

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГУЗ «КБ № 5»

 А.В. Иноземцев

Приложение 5 к приказу

от 15.04.2016 № 99

**ЖУРНАЛ УЧЕТА УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
ГУЗ «КБ № 5»**

Начат «    »    20    г.

Окончен «    »    20    г.

№ п/п	Дата приема	ФИО обратившегося	Адрес регистрации (место жительства) обратившегося (другие контактные сведения)	Повод обращения (краткое содержание)	Мероприятия, проведенные в ходе рассмотрения обращения	ФИО и подпись лица проводившего прием	Результат рассмотрения обращения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Дело № \_\_\_\_\_

Срок хранения \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГУЗ «КБ № 5»

 А.В. Иноземцев

Приложение 6

к приказу ГУЗ «КБ № 5»

от 15.04.2016 № 99

Дело № \_\_\_\_\_

Срок хранения \_\_\_\_\_

### ЖУРНАЛ УЧЕТА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ГУЗ «КБ № 5»

Том № \_\_\_\_\_

Начат « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Окончен « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

На \_\_\_\_\_ листах

№ п/п	Рег №	Дата	Срок предоставления ответа (конт- роль)	ФИО обратившегося	Адрес регистрации (место жительства) обратившегося	Повод обращения (краткое содержание)	Направление обращения	Мероприятия проведенные в ходе разбора обращения	ФИО исполнителя (лей)	Информация о дополнительных запросах	Результат рассмотрения обращения	Подлежит направлению в РНЭК	Контрольный срок исполнения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГУЗ «КБ № 5»

 А.В. Иноземцев

Приложение 7

к приказу ГУЗ «КБ № 5»

от 15.04.2016 № 99

Дело № \_\_\_\_\_  
Срок хранения \_\_\_\_\_

### ЖУРНАЛ УЧЕТА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ГУЗ «КБ № 5»

Том № \_\_\_\_\_

Начат « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Окончен « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

На \_\_\_\_\_ листах

№ п/п	Рег №	Дата регистрации	ФИО, должность обратившегося работника	Контактная информация (номер телефона)	Повод обращения (краткое содержание)	Количество листов	ФИО работника, регистрирующего и его подпись	Подпись работника подавшего уведомление	Особые отметки
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



