

Бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области  
«Вологодская областная психиатрическая больница»  
(БУЗ ВО «ВОПБ»)

ПРИКАЗ

30.12.2020

№ 443 -ПР

п. Кувшиново

Об организации работы по осуществлению документооборота  
в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница»

В целях актуализации локальных актов Учреждения, изменения требований действующего законодательства, осуществления контроля за исполнительской дисциплиной, совершенствования документооборота и повышения эффективности работы с документами

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить:

1.1. Инструкцию по организации документооборота в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница» (приложение 1);

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница» (приложение 2);

1.3. Порядок предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них (приложение 3);

2. Назначить руководителей структурных подразделений ответственными лицами за соблюдение требований локальных актов Учреждения, утвержденных в п. 1 настоящего приказа.

3. Начальнику отдела АСУ Крутову И.В. в срок до 26 февраля 2021 года обеспечить решение следующих вопросов:

3.1. о наличии технической возможности получения документов от заявителей и направления ответов Учреждения посредством единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения;

3.2. о внесении в Федеральный регистр медицинских работников единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения, а сведения о медицинских организациях - в Федеральный реестр медицинских организаций единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения сведений о медицинских работниках;

3.3. размещение на сайте Учреждения информации для заявителей по механизму получения медицинских документов.

4. Начальнику отдела документооборота и делопроизводства Стрежневой Л.В. организовать:

4.1. ознакомление с настоящим приказом руководителей структурных подразделений и всех участвующих лиц;

4.2. ведение и учет заявлений, журналов в соответствии с утвержденными формами;

4.3. размещение на стендах Учреждения информации для заявителей по механизму получения медицинских документов.

5. За нарушение установленных требований ответственные лица, указанные в приказе, несут дисциплинарную и административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Считать утратившими силу приказы:


- от 02.12.2019 № 310-ПР «Об утверждении Инструкции документооборота в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница»»;

- от 25.07.2019 № 198-ПР «Об утверждении положения «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница»»;

- от 25.05.2018 № 114-ПР «Об утверждении положения «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница»».

7. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по правовым и кадровым вопросам И.В. Ширикову.

Исполняющий обязанности  
главного врача



С.А. Шабанов



Инструкция по организации документооборота  
в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница»

1. Общие положения

1.1. Инструкция по организации документооборота в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница» (далее - Инструкция) разработана в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере информации, документации, архивного дела, национальными стандартами в сфере управления документами и в целях совершенствования документооборота и повышения эффективности работы с документами путем регламентации на единой правовой и методической основе правил подготовки документов, технологий работы с ними, организации их текущего хранения и подготовки к передаче в архив организации;

1.2. инструкция устанавливает требования к документированию управленческой деятельности и организации работы с документами в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница» (далее – Учреждение);

1.3. положения Инструкции распространяются на организацию работы с организационно-распорядительными документами независимо от вида носителя, включая подготовку, регистрацию, учет и контроль исполнения документов, организацию их текущего хранения, осуществляемые с помощью информационно-коммуникационных технологий;

1.4. Организация, ведение и совершенствование документооборота на основе единой политики и принципов, применение современных информационных технологий в работе с документами, методическое руководство по работе с документами Учреждения возлагается на отдел документооборота и делопроизводства (далее – ОДиД). Контроль за соблюдением порядка и сроков работы с документами, переданными на исполнение, осуществляется непосредственно руководителями структурных подразделений;

1.5. ОДиД осуществляет деятельность на основании положения об отделе, утверждаемого главным врачом и определяющего задачи и функции подразделения, его права и ответственность;

1.6. правила работы с документами в системе электронного документооборота учреждения (далее - СЭД) и иных информационных системах, в которых осуществляется создание (включение) и хранение документов, не должны расходиться с требованиями положений настоящей Инструкции;

1.7. на период отпуска, командировки, болезни или в случае увольнения руководитель структурного подразделения обязан передать все находящиеся на



исполнении документы лицу, исполняющему обязанности руководителя;

1.8. при утрате документов руководитель структурного подразделения, информирует специалистов ОДиД, после чего организуется розыск документов. Если розыск документов не дает результата, составляется акт, в котором указываются данные утраченного документа, а также обстоятельства, при которых произошла утрата, после чего предпринимаются меры по замещению данного документа заверенной копией документа;

1.9. работники организации несут дисциплинарную, административную и иную, установленную законодательством Российской Федерации, ответственность за нарушение сроков хранения документов, утрату и несанкционированное уничтожение служебных документов;

1.10. содержание служебных документов не подлежит разглашению. Взаимодействие со средствами массовой информации, передача им какой-либо информации или документов и их копий допускается только с разрешения главного врача или иного уполномоченного им должностного лица;

1.11. работа с обращениями граждан осуществляется в Учреждении в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «ВОПБ» (приложение 2);

1.12. работа по рассмотрению запросов на предоставление медицинских документов в Учреждении осуществляется в соответствии с Порядком предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них в БУЗ ВО «ВОПБ» (приложение 3).

## 2. Основные понятия

Основные понятия, используемые в настоящей Инструкции:

**делопроизводство** - деятельность, обеспечивающая создание официальных документов и организацию работы с ними в Учреждении;

**документ** - официальный документ, созданный государственным органом, органом местного самоуправления, юридическим или физическим лицом, оформленный в установленном порядке и включенный в документооборот Учреждения;

**медицинские документы** - специальные формы документации, ведущиеся медицинским персоналом, в которых регламентируются действия, связанные с оказанием медицинских услуг;

**оформление документа** - проставление необходимых реквизитов, установленных правилами документирования;

**входящие документы** - документы, поступившие от иных организаций, органов исполнительной государственной власти области, обладающих статусом юридического лица, а также входящая внутренняя корреспонденция;



**исходящие документы** - документы, направляемые в иные организации, документы, направляемые в органы исполнительной государственной власти области, обладающие статусом юридического лица, а также исходящая внутренняя корреспонденция;

**документирование** - фиксация информации на материальных носителях в установленном порядке;

**документооборот** - движение документов с момента их создания или получения до завершения исполнения, помещения в дело и (или) отправки;

**копия документа** - документ, полностью воспроизводящий информацию подлинника документа и его внешние признаки, не имеющий юридической силы;

**заверенная копия** - копия документа, на которой в соответствии с установленным порядком проставляют необходимые реквизиты, придающие ей юридическую силу.

**номенклатура дел** - систематизированный перечень заголовков (наименований) дел, заводимых в учреждении, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке;

**обращение гражданина** - направленные в учреждение или должностному лицу учреждения письменные предложение, заявление, жалоба или устное обращение гражданина;

**запрос** - направленная в учреждение или должностному лицу учреждения письменная просьба, в том числе в электронной форме, в целях получения необходимой информации;

**запрос в целях получения информации о состоянии здоровья гражданина** - направленная в учреждение или должностному лицу учреждения письменная просьба, в том числе в электронной форме, в целях получения информации отражающей состояние здоровья гражданина (медицинские документы (их копии), выписки из них, в том числе в форме электронных документов);

**объем документооборота** - количество документов, поступивших в учреждение и созданных за определенный период;

**подлинник документа** - первый (единственный) экземпляр документа;

**регистрация документа** - присвоение документу регистрационного номера, внесение сведений о документе в регистрационно-учетную форму;

**система электронного документооборота (СЭД)** - автоматизированная информационная система, обеспечивающая создание электронных документов и электронных копий документов, управление ими, их хранение и доступ к ним, а также регистрацию документов;

**экспертиза ценности документов** - изучение документов на основании критериев их ценности в целях определения сроков хранения документов и отбора их для включения в состав Архивного фонда Российской Федерации;



**электронная подпись** - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию;

**электронный документ** - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;

**электронный документооборот** - документооборот с применением информационной системы;

Иные понятия, используемые в Инструкции, соответствуют понятиям, определенным в законодательстве Российской Федерации.

### 3. Организация документооборота

3.1. Документооборот включает всю последовательность перемещений документов, а также операции, совершаемые с документами в процессе их создания и исполнения (получение, отправка, предварительное рассмотрение, регистрация, рассмотрение руководителем).

3.2. Цель организации документооборота - обеспечение своевременного принятия управленческих решений и их исполнения.

Задача документооборота - организовать движение документов по наименее короткому пути с минимальными затратами труда и времени, в условиях электронного документооборота - обеспечить доступ к документам пользователям СЭД в соответствии с предоставленными им правами.

3.3. В условиях применения СЭД в Учреждении используются электронные документы, а также электронные копии документов, полученные в результате сканирования документов на бумажном носителе. Документы Учреждения, имеющие временные сроки хранения (до 10 лет включительно) могут создаваться, храниться и использоваться исключительно в форме электронных документов.

3.4. Организация документооборота основывается на принципах:

- централизации операций по приему и отправке документов;
- распределения документов на документопотоки, имеющие одинаковый маршрут (маршрутизация документов);
- организации предварительного рассмотрения входящих документов;
- исключения возвратных движений документа, не обусловленных деловой необходимостью;
- однократности регистрации документов;
- устранения необоснованных согласований проектов документов;



- временной регламентации операций по обработке, рассмотрению и согласованию документов.

3.5. В документообороте Учреждения выделяются следующие документопотоки:

- входящие (поступающие) документы;
- исходящие (отправляемые) документы;
- внутренние документы (приказы, распоряжения, ходатайства, докладные и служебные записка и др.).

В составе входящих и исходящих документов выделяются:

- документы Учреждения в адрес должностных лиц органов государственной власти, органов местного самоуправления, юридических лиц независимо от форм собственности, граждан;

- документы, запросы должностных лиц органов государственной власти, органов местного самоуправления;

- запросы, поступившие из органов, указанных в статье 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», срок подготовки ответов на которые составляет:

1) с указанием конкретной даты исполнения или поручения руководителя (уполномоченного заместителя) - в указанный срок;

2) остальные - в срок не более 10 дней, в исключительных случаях и по согласованию с непосредственным руководителем срок исполнения может быть продлен, на срок не превышающий, установленный законодательством РФ.

- документы, запросы юридических лиц независимо от форм собственности;

- документы, письма, обращения, запросы граждан;

- письма, иные почтовые отправления пациентам, от пациентов Учреждения.

3.6. Доставка и отправка документов в организации осуществляются средствами почтовой связи, курьерской связи, нарочными и различными видами электросвязи (факсимильная, телеграфная, телефонная, электронная почта, СЭД).

3.7. В Учреждение доставляется корреспонденция в виде писем, почтовых карточек, бандеролей и пакетов, печатных изданий, телеграмм, факсограмм, телефонограмм, электронных документов и электронных копий документов.

3.8. Прием документов осуществляется специалистами ОДиД. Документы, полученные работниками Учреждения от других организаций, также передаются в ОДиД для регистрации и/или учета.

3.9. Все поступившие в Учреждение документы подлежат первичной обработке, включающей:

- проверку правильности доставки документов; проверку целостности упаковки (конвертов, пакетов); вскрытие упаковки (за исключением конвертов, пакетов с пометкой «Лично» и грифами ограничения доступа к документу);

- проверку целостности входящих документов, включая приложения;



- уничтожение конвертов, пакетов или упаковки;
- проставление отметки о поступлении документа в Учреждение.

3.10. Документы, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в документе вопросов с уведомлением гражданина (юридического лица), направившего документ.

В случае, если текст документа не поддается прочтению, ответ не дается и документ не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину (юридическому лицу), направившему документ, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11. Документы, поступившие в поврежденной упаковке, проверяются на целостность, в том числе на наличие механических повреждений.

Почтовые отправления, нестандартные по весу, размеру, форме, имеющие неровности по бокам, заклеенные липкой лентой, имеющие странный запах, цвет, предположительно имеющие вложения, не характерные для почтовых отправлений, не вскрываются. О получении подозрительного почтового отправления уведомляется отдел внутреннего контроля Учреждения.

3.12. При поступлении входящего документа в поврежденной упаковке, повреждении документа, при отсутствии в конверте (пакете) документа, его части или приложений к нему, при отсутствии подписи на входящем документе, а также вложении в него денежных знаков и ценных бумаг, подарков составляется акт в двух экземплярах на бумажном носителе, подписываемый тремя работниками ОДиД.

Один экземпляр акта вместе с входящим документом и его приложениями передается на предварительное рассмотрение и регистрацию, второй экземпляр акта высылается отправителю.

3.13. Конверты, пакеты или упаковка сохраняются и прилагаются к входящим документам в случаях:

- если только по ним можно установить отправителя или дату отправления;
- если входящий документ поступил позже указанного в тексте документа срока исполнения или даты мероприятия;
- при большом расхождении между датами подписания и получения документов.

После завершения работы с документом конверт вместе с документом помещается на хранение в дело.

3.14. Конверты (пакеты), имеющие отметку «Лично», грифы ограничения



доступа к документам, содержащим сведения конфиденциального характера, не вскрываются и передаются:

- с отметкой «Лично» - непосредственно адресату;
- с грифами ограничения доступа «для служебного пользования» - работникам ОДиД, в обязанности которых входит обработка документов, содержащих сведения конфиденциального характера.

3.15. Входящие электронные документы, поступившие от других организаций по электронной почте, посредством СЭД принимаются ОДиД.

Электронные документы, поступившие по информационно - телекоммуникационным каналам и подписанные усиленной квалифицированной подписью, включаются в СЭД после проверки электронной подписи и подтверждения ее действительности; электронные документы, поступившие от других организаций по электронной почте и подписанные усиленной неквалифицированной подписью или простой электронной подписью, проходят предварительное рассмотрение и включаются в СЭД при наличии между организацией-отправителем и организацией-получателем соглашения об обмене электронными документами, подписанными соответствующей подписью.

3.16. Первичная обработка электронных документов, полученных по информационно-телекоммуникационным каналам связи (электронная почта, сайт организации) от других организаций и граждан, должна соответствовать технологии работы с входящими документами.

3.17. Первичная обработка документов завершается их распределением (сортировкой) на регистрируемые и нерегистрируемые.

К нерегистрируемым документам относятся:

- анкеты (резюме), направляемые в целях трудоустройства;
- ГОСТы, технические регламенты, руководящие и другие документы по техническому регулированию и стандартизации;
- документы (проекты документов), требующие подписания (согласования, утверждения) и последующего возврата;
- корреспонденция, адресованная работникам учреждения с пометкой «Лично»;
- письма пациентам;
- печатные издания (книги, журналы, газеты), каталоги, техническая литература, тематические и специальные сборники, плакаты;
- поздравительные письма и телеграммы, благодарственные письма и телеграммы, пригласительные билеты, приглашения;
- прейскуранты.
- программы конференций, совещаний.
- рекламные материалы (письма, листовки, проспекты, буклеты).
- учебные планы, программы.



- формы и бланки, в том числе формы статистической и иной отчетности.

3.18. Регистрация входящих документов осуществляется независимо от способа их доставки (факсимильной связью, электронной почты, нарочно) единожды в ОДиД.

Документы, поступающие из других организаций непосредственно в структурные подразделения, но требующие рассмотрения руководства, передаются в день поступления для регистрации в ОДиД.

3.19. Регистрация входящих документов осуществляется в день их поступления или на следующий рабочий день при поступлении документов в конце рабочего дня или в нерабочее время.

3.20. Сведения о поступившем документе вносятся в электронную регистрационную карточку (далее - ЭРК) СЭД или регистрационно-учетную форму на бумажном носителе, а поступившему документу присваивается регистрационный номер.

Регистрационный номер входящего документа состоит из порядкового номера документа в пределах календарного года, который может быть дополнен цифровыми или буквенно-цифровыми кодами (индексами) по используемым классификаторам.

3.21. На всех зарегистрированных документах, за исключением документов, поступивших в форме электронных документов, проставляются отметки о поступлении документа в организацию. В отметке о поступлении документа фиксируются дата поступления (при необходимости - время поступления в часах и минутах) и входящий регистрационный номер документа.

3.22. Документы, поступившие на бумажном носителе, при необходимости, сканируются, электронная копия документа включается в СЭД и присоединяется к ЭРК документа.

3.23. Предварительное рассмотрение проводится в целях распределения поступающих в организацию документов на требующие обязательного рассмотрения руководством организации и направляемые непосредственно в структурные подразделения.

3.24. Предварительное рассмотрение входящих документов осуществляется в ОДиД после регистрации документов.

Предварительное рассмотрение может проводиться до регистрации в случае поступления документов с отметками, требующими незамедлительного рассмотрения и исполнения документа.

3.25. Предварительному рассмотрению подлежат входящие документы, адресованные в Учреждение и на имя ее руководителя.

Документы, адресованные подразделениям, руководителям подразделений и специалистам, передаются в структурные подразделения без предварительного рассмотрения.



3.26. Предварительное рассмотрение осуществляется исходя из оценки содержания входящих документов, с учетом установленного в Учреждении распределения функциональных обязанностей между руководителем, его заместителями, руководителями структурных подразделений.

3.27. По результатам предварительного рассмотрения документы распределяются на документопотоки и направляются:

- на рассмотрение руководителю (документы, поступающие из органов государственной власти, органов местного самоуправления, документы по наиболее важным и принципиальным вопросам деятельности);

- на рассмотрение заместителям руководителя (документы по направлениям деятельности, курируемых заместителями);

- на рассмотрение и исполнение руководителям структурных подразделений по направлениям их деятельности.

3.28. Рассмотрение документов руководителем Учреждения осуществляется в день передачи документов или на следующий рабочий день, если документы переданы руководству в конце рабочего дня.

Документы, требующие срочного рассмотрения, а также телеграммы и телефонограммы рассматриваются руководителем незамедлительно.

3.29. Результаты рассмотрения документа руководителем Учреждения, его заместителями, руководителями подразделений оформляются в виде резолюции.

3.30. Сведения о резолюции (исполнитель, содержание поручения, срок исполнения) специалистом ОДиД вносятся в ЭРК СЭД, после чего исполнители получают доступ к электронному документу или электронной копии документа, если документ поступил на бумажном носителе.

3.31. Документы, поступающие на бумажном носителе, после их регистрации, включения в СЭД в виде электронных копий и рассмотрения руководством передаются в соответствующие структурные подразделения для исполнения или ознакомления.

3.32. При бумажном документообороте подлинники входящих документов, в случае назначения нескольких исполнителей передаются ответственному исполнителю, остальным исполнителям ОДиД передает копии документа.

3.33. Исходящие документы, завизированные всеми заинтересованными лицами и подписанные руководителем или иным уполномоченным им лицом, регистрируются в ОДиД.

3.34. Регистрация исходящих документов осуществляется в день подписания или на следующий рабочий день, если документы были подписаны в конце рабочего дня или в нерабочее время.

3.35. Перед регистрацией исходящих документов ОДиД проверяет правильность оформления документов (в том числе наличие подписей, виз, написания адресов), а также указанных в исходящих документах приложений,



соответствие количества экземпляров количеству адресатов по указателю рассылки, наличие отметки об исполнителе.

Оформленные в несоответствии с требованиями документы к последующей работе не принимаются и возвращаются исполнителю.

Специалисты ОДиД не несут ответственности:

- за содержание документов, оформленных специалистами иных подразделений по направлению их деятельности;

- за правильность оформления документов, представленных в ОДиД с подписью руководителя Учреждения или уполномоченного лица (без предварительного согласования оформления).

3.36. При регистрации исходящего письма в СЭД сведения об отправляемом документе фиксируются в ЭРК с прикреплением электронной копии отправляемого документа.

Если ЭРК была создана в СЭД при подготовке проекта документа, то при регистрации исходящего документа в нее добавляются сведения о регистрационном номере, дате регистрации и другие сведения об исходящем документе.

3.37. Регистрационный номер исходящего документа должен состоять из кодов (индексов) в соответствии с применяемыми классификаторами и порядкового номера документа в пределах календарного года.

Дата регистрации и регистрационный номер проставляются на отправляемом документе, а также на копии исходящего документа, остающейся в деле.

Исходящий документ, подписанный руководителем Учреждения или иным уполномоченным им должностным лицом в 2-х экземплярах, первый - передается на отправку, второй экземпляр документа на бумажном носителе с визами помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел.

Электронные документы после их подписания электронной подписью и отправки адресату хранятся в базе данных СЭД.

3.38. В зависимости от содержания и срочности документы, отправляемые из Учреждения, доставляются адресатам почтой, курьером, а также передаются по каналам электросвязи (факсимильная связь, телефон, электронная почта, СЭД) в соответствии с таблицей к настоящей Инструкции.

Способ передачи адресату иной корреспонденции, не перечисленной в таблице, определяется отправителем по согласованию со специалистами ОДиД с учетом целесообразности отправок.

Документы, подлежащие отправке, должны обрабатываться и отправляться в день их подписания и регистрации или на следующий рабочий день.

3.39. При включении в СЭД входящих, исходящих, внутренних документов, их регистрации, рассмотрении и исполнении в ЭРК вносятся необходимые сведения о документе, позволяющие его идентифицировать.

3.40. Учет количества документов, поступивших, созданных, отправленных за



определенный период времени, может проводиться по Учреждению в целом, по отдельным структурным подразделениям, по группам документов, корреспондентам, действиям, произведенным с документами, и другим параметрам, необходимым для анализа работы с документами в целях ее совершенствования.

3.41. За единицу учета количества документов принимается единственный экземпляр документа (подлинник или копия, если копия - единственный экземпляр документа в организации, например, копия исходящего письма) без учета копий, создаваемых при печати и копировании (тиражировании). Копии документов при необходимости анализа учитываются отдельно.

3.42. Результаты учета объема документооборота в Учреждении ежегодно обобщаются ОДиД и представляются руководству в виде отчета.

#### 4. Контроль исполнения документов (поручений)

4.1. Контроль за исполнением документов (поручений) ведется в целях их своевременного и качественного исполнения.

4.2. Контроль исполнения документов (поручений) ведется:

- руководителем или иным должностным лицом организации – исполнения документов (поручений) по существу;

- ОДиД и руководителями в структурных подразделениях – сроков исполнения документов (поручений).

4.3. Контроль сроков исполнения документов (поручений) включает в себя:

- постановку документов (поручений) на контроль;

- проверку своевременности доведения документов (поручений) до исполнителей;

- снятие с контроля документов (поручений);

- учет, обобщение и анализ результатов хода исполнения документов (поручений);

- информирование руководителей о ходе исполнения документов (поручений) и состоянии исполнительской дисциплины.

4.4. Сроки исполнения документов (поручений) исчисляются в календарных днях.

Если последний день срока исполнения документа (поручения) приходится на нерабочий день, то документ подлежит исполнению в ближайший перед ним рабочий день.

Дата исполнения документа (поручения) фиксируется в ЭРК СЭД или иной регистрационно-учетной форме, используемой для отслеживания сроков исполнения документа (поручения).

Сроки исполнения документов (поручений) устанавливаются руководителем, исходя из срока, установленного юридическим лицом (гражданином), направившим



документ, или сроков, установленных законодательством Российской Федерации.

4.5. Приостановить исполнение контрольного документа (поручения), а также отменить его вправе руководитель, подписавший документ или давший поручение (указание).

4.6. В целях своевременного исполнения документов, поручений (указаний), поставленных на контроль, сотрудник ОДиД, ответственный за ведение контроля исполнения документов, обеспечивает своевременность доведения документа (поручения) до исполнителя.

4.7. В целях обеспечения своевременного исполнения документа (поручения) проводится предварительный контроль и напоминания исполнителям о приближении сроков исполнения документов (поручений).

4.8. При необходимости изменения срока исполнения документа (поручения) ответственный исполнитель обязан представить на имя руководителя, давшего поручение, обоснование (служебную записку) о продлении срока с указанием причин продления и даты исполнения.

Обоснование продления срока исполнения документа (поручения) должно быть направлено соответствующему руководителю не позднее, чем по истечении двух третей срока исполнения документа (поручения).

Об изменении срока исполнения документа (поручения) ответственный исполнитель информирует ОДиД.

4.9. Документ (поручение) считается исполненным, если приняты решения по поставленным вопросам, подготовлены соответствующие документы, направлена справка об исполнении в соответствующие органы власти (организации) или дан ответ по существу заинтересованным лицам.

Решение об исполнении документа (поручения) принимает руководитель, поставивший документ (поручение) на контроль, с обязательным информированием ОДиД.

На исполненном документе проставляется отметка о направлении документа в дело, сведения об исполнении документа (поручения) вносятся в ЭРК СЭД или иную регистрационно-учетную форму, используемую для контроля исполнения.

4.10. Документы (поручения), не снятые с контроля, а также документы (поручения), срок исполнения которых не продлен, считаются неисполненными.

## 5. Организация работы исполнителя с документами

5.1. Исполнитель получает документы на исполнение в день их рассмотрения или на следующий рабочий день в соответствии с резолюциями руководства организации и руководителя подразделения. Срочные документы передаются исполнителю незамедлительно.

5.2. Документы, поступающие в структурное подразделение с резолюциями



руководства, передаются руководителю подразделения. Если документ, поступивший на исполнение в подразделение, не имеет отношения к компетенции подразделения, руководитель подразделения в тот же день или на следующий рабочий день возвращает его в ОДиД для решения вопроса о перенаправлении его на исполнение в другое подразделение (другому исполнителю).

5.3. Исполнение документа предусматривает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение документа;
- сбор и анализ необходимой информации;
- подготовку проекта документа и его оформление;
- согласование проекта документа с заинтересованными лицами;
- доработку проекта документа по замечаниям, полученным в ходе согласования и, при необходимости - повторное согласование;
- подготовку списка (указателя) рассылки документа, если документ адресован группе организаций;
- представление проекта документа на подпись (утверждение) руководству;
- подготовку документа к отправке и передачу исполнителю второго экземпляра или копии документа.

5.4. При направлении документа нескольким исполнителям, ответственным за подготовку проекта документа, является исполнитель, указанный в резолюции первым или обозначенный в резолюции как ответственный исполнитель.

5.5. Ответственный исполнитель имеет право давать поручения остальным исполнителям, проводить рабочие совещания для выработки совместного решения. Все исполнители в равной степени ответственны за своевременное и качественное исполнение поручения и представление ответственному исполнителю в установленные им сроки необходимых материалов (проектов документов, справок). Исполнители не имеют права представлять проекты документов руководителю, давшему поручение, минуя ответственного исполнителя.

5.6. В случае отсутствия исполнителя (командировка, отпуск, болезнь), назначенного за исполнение, документ передается другому исполнителю с обязательным уведомлением работников ОДиД.

5.7. При увольнении или переходе на другой участок работы сотрудник обязан сдать документы и дела руководителю подразделения или по его указанию вновь назначенному сотруднику (в случае необходимости, - по акту приема-передачи, в котором указываются виды дел (заголовки дел) и их количество и который подписывается работником, передавшим документы, и работником, принявшим документы).

5.8. Результатом исполнения документа является проект документа, подготовленный исполнителем.

5.9. Документы, предназначенные для отправки, оформляются на бланке Учреждения установленной формы. Для отправки документов, не имеющих



адресной части, составляется сопроводительное письмо.

5.10. На документ, рассылаемый более чем в четыре адреса, исполнитель готовит список рассылки, определяет количество экземпляров документа и после регистрации обеспечивает изготовление необходимого количества копий.

5.11. Исполнитель (ответственный исполнитель) организует согласование (визирование) проекта документа со всеми заинтересованными лицами и проводит доработку проекта по замечаниям.

5.12. После доработки и повторного визирования (согласования) проект документа передается на подписание (утверждение). До представления на подпись исполнитель проверяет правильность оформления документа, правильность оформления адресата, наличие необходимых виз, приложений, при необходимости - справок, пояснительных записок, разъясняющих содержание подготовленных документов, листа (указателя) рассылки.

5.13. Подписанный документ исполнитель передает для регистрации и отправки и/или включения в дело.

5.14. В ходе исполнения документа исполнитель имеет право предлагать изменение срока исполнения, если отсутствуют реальные условия исполнения документа (поручения), делать пометки на документе о времени его поступления, о датах промежуточного контроля, телефонных и письменных запросах, о дате и результате окончательного исполнения.

5.15. Исполнитель не имеет права разглашать содержание поступивших к нему документов и подготовленных проектов служебных документов, с ними могут быть ознакомлены только лица, имеющие отношение к их исполнению.

## 6. Организация доступа к документам и их использования

6.1. Выдача дел, находящихся на хранении в ОДиД, работникам других подразделений для ознакомления и (или) для временного использования в работе производится по запросам руководителей (заместителей руководителей) структурных подразделений, запрашивающих дело (документ).

6.2. Дела, документы выдаются во временное пользование работникам учреждения на срок не более одного месяца.

Государственным органам (судебным, правоохранительным, органам государственного контроля и надзора) дела и отдельные документы выдаются на основании их письменных запросов с разрешения руководителя организации или иного уполномоченного им лица, по актам на срок не более шести месяцев.

При необходимости срок использования документов может быть продлен.

6.3. При выдаче документов (дел) во временное пользование работникам Учреждения излагаются причины, по которым запрашивается дело (документ) и цель использования документов, находящихся на оперативном хранении в ОДиД.



6.4. Информация о выданном во временное пользование деле заносится в регистрационный журнал, где указываются дата его выдачи, кому дело выдано, предварительная дата его возвращения, предусмотрены графы для подписей в получении и приеме дела.

6.5. Электронные документы, находящиеся на оперативном хранении в базах данных информационных систем, выдаются для использования в виде копий электронных документов.

6.6. В ОДиД ведется учет выданных дел (документов) и контроль их своевременного возврата. Электронные дела (документы) возврату не подлежат.

6.7. Работники Учреждения обязаны обеспечивать сохранность полученных во временное пользование документов (дел) на бумажном носителе и использовать полученную информацию в служебных целях в соответствии с требованиями локальных нормативных актов. Запрещается передача полученных документов или их копий работникам других подразделений или организаций.

6.8. Изъятие (выемка) документов, образовавшихся в деятельности организации, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.9. Изъятие (выемка) документов производится на основании письменного распоряжения (постановления) соответствующего органа власти с разрешения руководителя организации или иного уполномоченного им лица. На место изъятого подлинника документа вкладывается в дело лист-заместитель с указанием, когда, кому и на какой срок выдан документ и подписями в получении и приеме дела.

6.10. Факт изъятия (выемки) документов фиксируется в протоколе (акте) изъятия (выемки) документов, который составляется не менее чем в двух экземплярах и подписывается уполномоченными представителями организации и соответствующего государственного органа. В акт включается опись (реестр) изъятых документов (дел).

6.11. Изъятый подлинник документа, на основе соответствующего решения, по минованию надобности должен быть возвращен в Учреждение, при этом делается соответствующая отметка в учетных документах.



| №<br>п/п | Название документа, направляемого из БУЗ ВО «ВОПБ»                                                                                                                                                                                                                 | Способ направления и выдачи документов |                                                    |                                                   |                                                                                            |                    |                        |                  |       |                                                     |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|------------------|-------|-----------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                    | почтовое отправление<br>простое        | почтовое отправление<br>заказное (без уведомления) | почтовое отправление<br>заказное (с уведомлением) | электронная почта<br>(направление на официальный<br>адрес ЭП с кодированием<br>информации) | факсимильная связь | защищенный канал связи | курьер, нарочный | лично | примечание                                          |
| 1.       | - письма пациентов                                                                                                                                                                                                                                                 | *                                      |                                                    |                                                   |                                                                                            |                    |                        |                  |       |                                                     |
| 2.       | - документы учреждения (договоры, дополнительные соглашения, финансово-хозяйственные документы (счета, акты, УПД и пр.);<br>- ответы на запросы, содержащие сведения информационно-справочного характера, не содержащие охраняемую законом тайну                   | *                                      |                                                    |                                                   | *                                                                                          | *                  |                        | *                | *     | способ отправки определяется видом документа        |
| 3.       | - административные иски о признании Учреждения о недобровольной госпитализации граждан и психиатрическому освидетельствованию в недобровольном порядке;<br>- ходатайства Учреждения о продлении (изменении, прекращении) принудительных мер медицинского характера |                                        | *                                                  |                                                   |                                                                                            |                    |                        | **               |       |                                                     |
| 4.       | ходатайства Учреждения с приложением документов в судебные органы о проведении судебных заседаний                                                                                                                                                                  |                                        |                                                    | *                                                 |                                                                                            |                    | **                     |                  |       |                                                     |
| 5.       | акты о ненадлежащем исполнении контрактов (договоров), претензии, иски о заявлении, отзывы на иски о заявлении контрагентам по ненадлежащему исполнению обязательств                                                                                               |                                        |                                                    | *                                                 |                                                                                            |                    |                        |                  |       |                                                     |
| 6.       | <b>Ответы на запросы организаций (органам), информационные письма, карточки-сообщения, извещения и т.д.:</b>                                                                                                                                                       |                                        |                                                    |                                                   |                                                                                            |                    |                        |                  |       |                                                     |
|          | 6.1. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну органам, указанным в части 4 статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (находящихся за пределами города Вологды)                 |                                        | *                                                  |                                                   | *                                                                                          |                    |                        | *                | *     | при передаче курьеру или лично инициатору запроса с |



|    |                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |   |   |  |    |   |                                                                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|---|--|----|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | 6.2. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну органам, указанным в части 4 статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (находящихся в пределах города Вологды) |  |  |   | * |  | *  | * | предъявлением документа, подтверждающего личность и полномочия Отправка на официальный адрес электронной почты в закодированном виде |
|    | 6.3. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну и требующих срочного исполнения (департамент здравоохранения Вологодской области, прокуратура и т.д.)                                                                                 |  |  |   | * |  | ** |   |                                                                                                                                      |
| 7. | уведомления, информационные письма работникам учреждения                                                                                                                                                                                         |  |  | * |   |  |    |   |                                                                                                                                      |

\*\* - приоритетный способ направления и выдачи документов

Таблица  
к п.3.38. Инструкции по организации документооборота  
в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница»



Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц  
в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц в БУЗ ВО «ВОПБ».

1.2. В соответствии Положением в БУЗ ВО «ВОПБ» обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящее Положение распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане), кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативно-правовыми актами.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

**обращение гражданина** (далее - обращение) – направленное в БУЗ ВО «ВОПБ» или должностному лицу в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

**предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а так же локальных актов БУЗ ВО «ВОПБ», развитию и улучшению деятельности учреждения;

**заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе БУЗ ВО «ВОПБ», либо критика деятельности БУЗ ВО «ВОПБ»;

**жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**должностное лицо** – лицо, постоянно или временно выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в БУЗ ВО «ВОПБ».

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является письменный (за исключением п. 6.4. Положения) ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов либо отказ в рассмотрении обращения



(устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Рассмотрение обращений граждан регламентируется следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Законом Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 года № 138-ФЗ и др.

## 2. Требования к оформлению обращения

2.1. Граждане могут направить обращение в БУЗ ВО «ВОПБ» следующими способами:

2.1.1. В письменной форме:

- на почтовый адрес: п. Кувшиново, Вологодский район, Вологодская область, 160010;

- по номерам факсов: 8 (8172) 55-26-00, 55-22-24, 21-77-09;

- путем самостоятельной передачи или доставкой курьером специалистам отдела документооборота и делопроизводства по адресам:

- п. Кувшиново, Вологодский район, Вологодская область;

- г. Вологда, ул. Залинейная, д. 22Е.

2.1.2. В форме электронного документа:

- на официальный сайт БУЗ ВО «ВОПБ»: [vopb.rf](http://vopb.rf);

- на электронную почту БУЗ ВО «ВОПБ»: [vopb35@vopb35.ru](mailto:vopb35@vopb35.ru).

2.2. *Письменное обращение* гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность.

Также гражданин указывает в обращении:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

- излагает суть предложения, заявления или жалобы;

- ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

2.3. Обращение, *поступившее в форме электронного документа*, должно в



обязательном порядке содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность.

Гражданин указывает в обращении:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также предъявляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации или письменное согласие (разрешение) гражданина на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну.

### 3. Регистрация и учёт обращений

3.1. Обращения в письменном виде и форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в БУЗ ВО «ВОПБ».

3.2. Регистрация обращений осуществляется отделом документооборота и делопроизводства в электронном журнале «Регистрация обращений граждан» в программном комплексе «1С: Документооборот».

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУЗ ВО «ВОПБ», направляются в течение 7 (семи) дней с даты в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении его обращения.

Обращение, поступившее в БУЗ ВО «ВОПБ», содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию обособленных подразделений, расположенных по адресу: г. Вологда, ул. Залинейная, 22Е, направляется в соответствующее подразделение не позднее 3 (трех) дней от даты регистрации, без уведомления гражданина, направившего обращение, о перенаправлении обращения.

### 4. Рассмотрение обращений

4.1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения и несет ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращения;



- вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать у него дополнительную информацию и письменные объяснения у работников Учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения;

- обязано соблюдать охраняемую законом тайну.

4.2. Обращение, поступившее в БУЗ ВО «ВОПБ», рассматривается в течение 30 (тридцати) дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

В исключительных случаях, главный врач БУЗ ВО «ВОПБ», должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Сотрудник отдела документооборота и делопроизводства, производивший регистрацию обращения, осуществляет контроль соблюдения сроков подготовки ответа.

4.4. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма БУЗ ВО «ВОПБ» и подписываются главным врачом либо уполномоченным на то лицом.

4.5. Ответ на обращение передается в отдел документооборота и делопроизводства и направляется специалистами отдела согласно способам отправки, указанным в таблице к настоящему Порядку, не позднее дня окончания срока рассмотрения обращения.

4.6. При необходимости, рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются в отдельный материал, который содержит:

- обращение гражданина;

- письменное поручение главного врача БУЗ ВО «ВОПБ» по рассмотрению обращения;

- материалы по рассмотрению обращения;

- копия ответа заявителю.

4.7. Документы по рассмотрению обращений граждан в БУЗ ВО «ВОПБ» оформляются в дела, срок хранения которых составляет 5 лет.

4.8. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он вправе обратиться в вышестоящие инстанции или в судебные органы суд для обжалования ответа.

## 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.



5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. Должностное лицо БУЗ ВО «ВОПБ» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению; ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и либо почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению.

5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, должностное лицо БУЗ ВО «ВОПБ» либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в БУЗ ВО «ВОПБ» либо соответствующему должностному лицу.

## 6. Личный прием граждан

6.1. Прием граждан в БУЗ ВО «ВОПБ» осуществляется в часы приема, согласно утвержденному административному регламенту. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения административного регламента на информационных стендах и официальном сайте Учреждения.

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

6.3. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.



6.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, которая в тот же день передается в отдел документооборота и делопроизводства для дальнейшей регистрации в программном комплексе «1С: Документооборот».

6.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУЗ ВО «ВОПБ» или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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



| №<br>п/п | Название документа, направляемого из БУЗ ВО «ВОПБ»                        | Способ направления и выдачи документов |                                                 |                                                |                                                                                   |                    |                        |                  | примечание |                                                                                                                                                                                           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                           | почтовое отправление простое           | почтовое отправление заказное (без уведомления) | почтовое отправление заказное (с уведомлением) | электронная почта (направление на официальный адрес ЭП с кодированием информации) | факсимильная связь | защищенный канал связи | курьер, нарочный |            | лично                                                                                                                                                                                     |
| 1.       | <b>Ответы на обращения граждан и юридических лиц</b>                      |                                        |                                                 |                                                |                                                                                   |                    |                        |                  |            |                                                                                                                                                                                           |
|          | 1.1. при условии, что в ответе содержится информация о врачебной тайне    |                                        | *                                               |                                                | *                                                                                 |                    |                        | *                | **         | при передаче курьеру или лично инициатору запроса с предъявлением документа, подтверждающего личность и полномочия. Отправка на официальный адрес электронной почты в закодированном виде |
|          | 1.2. при условии, что в ответе не содержится информация о врачебной тайне |                                        |                                                 |                                                | *                                                                                 |                    |                        | *                | *          |                                                                                                                                                                                           |

\*\* - приоритетный способ направления и выдачи документов

Таблица  
к п.4.5. Порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц  
в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница»



Порядок предоставления медицинских документов (их копий)  
и выписок из них

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказа Министерства здравоохранения РФ от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», приказа Министерства здравоохранения РФ от 14.09.2020 года № 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», приказа Федерального архивного агентства от 11.04.2018 № 44 «Об утверждении Примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях», Национального стандарта РФ ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», утвержденного приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2016 № 2004-ст и в целях организации работы по рассмотрению запросов на предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них (далее – запросы).

Ответственность за выдачу ответов на запросы возлагается на специалистов отдела документооборота и делопроизводства (далее – ОДиД) БУЗ ВО «ВОПБ», который осуществляет следующие действия по:

- 1) регистрации запросов в день их поступления в медицинскую организацию;
- 2) хранению поступивших запросов;
- 3) оформлению копий медицинских документов;
- 4) выдаче медицинских документов (их копий) и выписок из них, а также направлению электронных документов;
- 5) ведению журнала приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них.

2. Прием и регистрация запросов

2.1. Запросы о предоставлении оригиналов медицинских документов, их копий или выписок из них, отражающих состояние здоровья, в том числе медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, результатов лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных видов диагностических исследований, иных медицинских документов в письменной форме могут быть направлены в учреждение непосредственно заявителем, его



законным представителем, посредством почтового отправления, в электронной форме через портал «Госуслуги», ЕСИА «Госуслуги», государственные и региональные информационные системы и подписаны заявителем с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи.

2.2. Запросы подлежат обязательной регистрации сотрудником ОДиД в день их поступления в журнале приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них (приложение 1 к настоящему Порядку).

2.3. Запросы, поданные лично заявителем (либо его законным представителем), регистрируются при предъявлении документа, удостоверяющего его личность (либо личность законного представителя) (приложение 2 и 3 к настоящему Порядку).

В случае, если запрос поступил по почте, сотрудникам ОДиД необходимо проверить правильность адресации корреспонденции, целостность конверта.

2.4. Запросы, в которых текст не поддается прочтению, не рассматриваются.

Если адресные данные могут быть идентифицированы, заявителю направляется соответствующее сообщение.

Не подлежат рассмотрению запросы, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, работникам учреждения, а также имуществу учреждения.

В случае, если в запросе содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы, и не приводится новых доводов, принимается решение о прекращении переписки с заявителем, о чем заявитель уведомляется письменно.

2.5. Повторные запросы регистрируются под очередным номером с указанием кратности и дат повторных обращений.

### 3. Рассмотрение запросов

3.1. Запросы должны быть рассмотрены и направлены ответы заявителю в срок не позднее 30 календарных дней, с даты регистрации запроса, за исключением следующих случаев:

- 1 суток с момента обращения, в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях или условиях дневного стационара, выписка из медицинских документов, копии медицинских документов предоставляются пациенту либо его законному представителю;

- 7 календарных дней, если содержащиеся в запросе вопросы не входят в компетенцию БУЗ ВО «ВОПБ». Такие запросы перенаправляются в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении его обращения;



- 14 календарных дней, если в запросе отсутствуют необходимые сведения и (или) документы, подтверждающие статус законного представителя. В таком случае, ОДИД в письменной или электронной форме информирует об этом заявителя;

#### 4. Выдача медицинских документов

4.1. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного бесплатного экземпляра, за выдачу последующих экземпляров копий предусмотрено взимание платы согласно утвержденному прейскуранту на платные услуги Учреждения.

Ответ на запрос оформляется в 2-х экземплярах на бумажном носителе, один из которых направляется заявителю, скан-образ ответа и запроса размещается в регистрационно-учетной форме, второй экземпляр вкладывается в медицинскую карту больного или делается соответствующая запись в медицинских документах пациента.

4.2. Если медицинские документы ведутся в электронной форме, для предоставления заявителям их распечатывают на бумажном носителе и заверяют.

4.3. Копии медицинских документов на бумажном носителе заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью ответственного работника с указанием его Ф.И.О., должности и даты выдачи копии, а также печатью.

Выписки на бумажном носителе оформляются в произвольной форме с проставлением штампа, подписываются врачом, заверяются печатью.

4.4. К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, флюорограммы, фото-, киноизображения, микрофиши) или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, CD- и DVD-дисках, магнитно-оптических дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа), в случае указания на необходимость их предоставления в запросе, и при условии наличия в медицинских организациях соответствующих архивных данных.

4.5. Выдача медицинских документов (их копий) или выписок из них в электронной форме производится только при наличии технической возможности.

При наличии технической возможности медицинские документы и выписки из них в форме электронных документов, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью медицинского работника, направляются пациенту или его законному представителю в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов, в том числе посредством направления с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения в личный кабинет пациента (его законного представителя)



на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

Сведения о медицинских работниках должны быть внесены в Федеральный регистр медицинских работников единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения, а сведения о медицинских организациях - в Федеральный реестр медицинских организаций единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

4.6. Перечень лиц, которые вправе получать медицинские документы (копии) и выписки из них:

- пациент;
- законный представитель пациента;
- опекуны недееспособных лиц;
- попечители лиц, которые признаны ограниченно дееспособными;
- родители, усыновители и попечители несовершеннолетних.

4.7. Запрещается выдавать оригиналы, копии и выписки из медицинских документов:

- пациенту - без предъявления документа, подтверждающего личность,
- законному представителю - без документов, подтверждающих личность и статус.

4.8. В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте, соответствующие документы направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении (с подробным указанием на бланке уведомления направляемых документов).

Сообщение считают доставленным в случаях, когда оно поступило адресату, но по независящим от него обстоятельствам не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним (пункт 1 статья 165.1 Гражданского кодекса РФ), следовательно, отказ заявителя получить письмо на почте не означает, что учреждение не исполнило требования запроса.

Другие способы направления ответа на запрос о выдаче медицинских документов указаны в таблице к настоящему Порядку.

4.9. Запрещается направлять медицинские документы на личную электронную почту заявителя даже по его просьбе, в связи с тем, что не соблюдаются требования законодательства по обеспечению конфиденциальности и адресности передачи персональных данных.

4.10. В случае направления запроса пациентом либо его законным представителем о предоставлении оригиналов следующих медицинских документов пациенту либо его законному представителю предоставляется их копия или выписка из них, за исключением случаев формирования указанных медицинских документов в форме электронных документов:



- 1) медицинская карта амбулаторного больного (форма № 025/у);
- 2) медицинская карта стационарного больного (форма № 003/у);
- 3) медицинская карта стоматологического пациента (форма № 043/у)

В случае, если нельзя выдать оригиналы медицинских документов, пациент (или его законный представитель) вправе ознакомиться с ними в Учреждении в соответствии с Порядком (приложение 4 к настоящему Порядку).

4.11. В случае уничтожения медицинских документов (копий, выписок из них) в связи с истекшим сроком их хранения, заявителю направляется ответ о невозможности предоставления информации.

4.12. При оформлении копий медицинских документов и выписок из медицинских документов в Учреждении допустимо использование печатей или штампов Учреждения без указания профиля медицинской помощи при заполнении формы запроса пациентом (законным представителем).



Приложение 2  
к п. 2.3. Порядка предоставления медицинских документов  
(их копий) и выписок из них

Главному врачу БУЗ ВО «Вологодская  
областная психиатрическая больница»

\_\_\_\_\_ (ФИО)

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. пациента и дата рождения полностью)

\_\_\_\_\_ наименование и реквизиты документа,  
\_\_\_\_\_ удостоверяющего личность

\_\_\_\_\_ адрес места жительства (места пребывания),

\_\_\_\_\_ почтовый адрес \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_ адрес электронной почты (при наличии)

**Запрос пациента на выдачу медицинских документов  
(их копий) и выписок из них**

В период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. я  
проходил лечение в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница», в  
связи с чем, прошу Вас в соответствии с частями 4, 5 статьи 22 Федерального закона  
от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской  
Федерации» выдать мне (наименование медицинских документов (их копий) или  
выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента) за период с  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Документы прошу предоставить мне: лично, посредством почтового отправления  
или направления в личный кабинет на портале «Госуслуги», ЕСИА «Госуслуги»,  
государственные и региональные информационные системы) (нужное подчеркнуть).

Примечание: \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись)