

П Р И К А З

от 10.01.2022 г.

№ 29 О/Д

«О работе с обращениями граждан»

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П. Бутова» в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», усиления контроля за организацией и осуществлением личного приема граждан, качеством подготовки ответов на обращения граждан, своевременности предоставления информации по жалобам стоящим на контроле и повышения исполнительской дисциплины

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан в РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова» (Приложение №1).
2. Утвердить форму журнала регистрации обращений и личного приема граждан в РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова» (Приложение №2).
3. Утвердить график личного приема граждан (Приложение №3).
4. Ответственной за ведение журнала регистрации обращений и личного приема граждан и за своевременность предоставления подготовленного письменного ответа заявителю назначить начальника ОК Щинову О.А. На период ее временного отсутствия (отпуск, больничный лист, командировка и другое) ответственной за ведение журнала регистрации обращений и личного приема граждан и за своевременность предоставления подготовленного письменного ответа заявителю в учреждении назначается специалист по кадрам Бойко А.А.
5. Контроль за работой по рассмотрению обращений граждан возложить на заместителя главного врача по лечебной части Салпагарову Б.М. На период его временного отсутствия (отпуск, больничный лист, командировка и другое) ответственной по контролю работы по рассмотрению обращений граждан в учреждении назначить заместителя по ОМР. Сакиеву И.А.
6. Начальнику отдела кадров обеспечить учет, хранение материалов по обращению граждан (копия обращения, объяснительные, справочно-информационные материалы, результаты разбора, копия ответа и другие), ежеквартально проводить анализ поступивших обращений в учреждение.
7. Начальнику отдела информатизации Айбазову Р.Я. обеспечить размещение графика личного приема должностными лицами учреждения по личным вопросам на официальном сайте учреждения, информационных стендах структурных подразделений.
8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.
9. Приказ вступает в силу с момента подписания.

Главный врач РГБЛПУ
«КЧ ОД им. С.П.Бутова»



З.Д.Махов



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова»
З.Д.Махов

Порядок рассмотрения обращений и жалоб граждан в РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П. Бутова»

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения и жалобы, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и жалобы граждан.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений и жалоб граждан

Рассмотрение обращений и жалоб граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138ФЗ;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных".

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений и жалоб

1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова» в сети Интернет.
2. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

Местонахождение РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова»:

- Почтовый адрес: КЧР, 369009, гор. Черкесск ул. Свободы 62
 - Работа с телефонными обращениями граждан: по номеру телефона: 8 878 (25-03-85), ежедневно с 09.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.
 - Адрес электронной почты: onko-kchr@mail.ru
 - Официальный сайт: onko-kchr@mail.ru
- Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: КЧР, 369009, гор. Черкесск ул. Свободы 62
3. На официальном сайте, на информационных стендах в РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова» размещена следующая информация:
 - место нахождения медицинской организации;
 - номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта медицинской организации; - настоящий Порядок.
 5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова»

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- - электронной почтой.

4. Срок рассмотрения обращения и жалоб

Срок регистрации письменных обращений и жалоб с момента поступления – не более одного дня.

Письменные обращения и жалобы граждан по вопросам, не относящимся к компетенции РГБЛПУ «КЧ ОД им.С.П.Бутова», в срок до пяти дней со дня их регистрации в РГБЛПУ «КЧ ОД им.С.П.Бутова» подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан – 30 (тридцать) дней со дня регистрации.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник РГБЛПУ «КЧ ОД им.С.П.Бутова», осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на

вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение или жалоба гражданина.

Заявитель указывает:

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения или жалобы;
- личную подпись и дату.

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.

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

Обращение, поступившее в РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П. Бутова» подлежит обязательному приему.

6. Основания для направления обращения или жалобы

Гражданин или его представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;

- несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения или жалобы являются:

- не указаны фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- 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 по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

8. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений и жалоб

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в

компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова» обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения или жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам РГБЛПУ «КЧ ОД им.С.П.Бутова» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений или жалоб в РГБЛПУ «КЧ ОД им.С.П.Бутова» являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений и жалоб.

Гражданин по желанию может направить обращение или жалобы на официальный адрес электронной почты: onko-kchr@mail.ru

РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова» обеспечивает представление заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения.

9. Личный прием граждан в РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова»

Личный прием граждан осуществляется руководителем РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова» и его заместителями в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем.

В случае обращения гражданина к руководству РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова» по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по

Регистрация обращений и жалоб граждан, в т.ч. поступивших по электронной почте, производится секретарем главного врача РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова»

При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям руководителя;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;-
сообщении гражданину о прекращении переписки.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова» из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые

ими на контроль, докладывается лично руководителю РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова».

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Все обращения и жалобы, поступившие в РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова» подлежат обязательному рассмотрению. Обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова», а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения заместителя главного врача по медицинской части запрещается.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования, и указано общее количество листов приложения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова».

Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан в РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова»

Конечными результатами рассмотрения обращения или жалобы являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о

переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа;

Удовлетворение обращения или жалобы гражданина или его законного представителя может быть в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения;
- отмены принятого решения, исправления допущенных РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова» опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств;

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения или жалобы заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

12. Анализ обращений, поступивших в РГБЛПУ «КЧ ОД им.

С.П.Бутова»

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, заместитель главного врача по медицинской части осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова»:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых судом судебных решениях.

Заместитель главного врача по медицинской части организуют учет и анализ вопросов, и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

13. Организация контроля за исполнением настоящего Порядка

Контроль за рассмотрением обращений и жалоб осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем главного врача по медицинской части.

Заместитель главного врача по медицинской части, осуществляют особый контроль за исполнением обращений, поступивших в СПб ГБУЗ «Городская больница № 28» из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителя главного врача по медицинской части.

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова» обращений и жалоб граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач РГБЛПУ «КЧ ОД им. С.П.Бутова»

График приема граждан главным врачом
еженедельно
с понедельника по четверг
с 09-00 до 11-00

График приема граждан заместителем главного врача по лечебной части
еженедельно
со вторника по четверг
с 09-00 до 11-00