

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан
по вопросам оказания медицинской помощи
в ГБУЗ СО «Ставропольская ЦРБ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Граждане Российской Федерации реализуют право на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления, государственные унитарные предприятия и учреждения, к их должностным лицам и руководителям с предложениями, заявлениями и жалобами.

2. Органы должны обеспечивать гражданам необходимые условия для осуществления провозглашенных и гарантируемых Конституцией РФ и законами РФ прав на свободное и добровольное обращение.

3. Граждане имеют право обращаться лично, а так же направлять индивидуальные и коллективные обращения.

4. Администрация учреждения обязана в пределах своей компетенции принимать и рассматривать обращения граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

5. Работа с письмами и обращениями граждан осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Самарской области:

- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Приказ МЗ РФ от 13.06.2001 № 207 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан»
- Постановление Правительства РФ от 29.06.2021 N 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности».

2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из вышестоящих учреждений и лично от заявителей, регистрируются в приёмной главного врача.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение или должностному лицу. После регистрации обращения поступают на рассмотрение главному врачу и далее исполнителям.

2. В письменных обращениях граждан должны быть указаны:

- наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, место его жительства и личная подпись;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения,
- суть обращения (с указанием на обстоятельства, послужившие основанием для обращения);
- личная подпись и дата подачи обращения.

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

4. В обращении, поступившее в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),

адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. В случае подачи обращения представителем, к обращению должна быть приложена доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя.

6. Прием устных (по телефону) предложений, заявлений и жалоб граждан ведется в соответствующих журналах с кратким описанием обращений.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Главный врач учреждения и другие должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб граждан, поданных как в устной, так и в письменной форме, обязаны:

➤ по существу, в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом № 59-ФЗ, рассматривать обращения граждан;

➤ в случае необходимости или по просьбе граждан осуществлять специальные проверки;

➤ принимать обоснованные решения по обращениям граждан, обеспечивать исполнение этих решений;

➤ в установленные сроки направлять гражданам в письменной форме ответы за подписью главного врача учреждения с сообщением о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений, а в случае их отклонения указывать мотивы и разъяснять порядок обжалования;

➤ систематически анализировать и обобщать обращения с целью своевременного выявления и устранения причин обращений;

➤ использовать информацию, содержащуюся в предложениях, заявлениях и жалобах, при подготовке мероприятий, направленных на улучшение оказания медицинской помощи и обеспечение лекарственными препаратами.

2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия 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.

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

3. Учреждение 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.

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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5. В случае, если 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, главный врач или комиссия, назначенная для разбора данного обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении

переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. В случае, 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 по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем лицам, действия которых обжалуются.

8. Ответы на обращения граждан готовятся в письменном виде и в доступной форме. Необходимо соблюдать следующие правила:

- должна быть ссылка на номер запроса;
- если в обращении содержится несколько вопросов, то ответ строится отдельно по каждому рассмотренному случаю;
- при проведении личной встречи с заявителем необходимо указывать дату и должностное лицо, результаты встречи; заявителю должны быть даны аргументированные разъяснения со ссылкой на соответствующие законодательные акты;
- при проведении комиссионной проверки указывается состав комиссии (ФИО, должность), какая работа проведена, выводы, рекомендации;
- должна быть указана фамилия исполнителя, телефон контакта.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

1. Обращения граждан, поступившие в учреждение, должны рассматриваться в течение 30 дней со дня регистрации.

Срок рассмотрения обращения, требующего дополнительного изучения и проверки, может быть продлен, но не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему заявление. Письмо о продлении срока оформляется за несколько дней до окончания срока рассмотрения по обращению.

2. Учреждение или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Обращения ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, а также граждан Российской Федерации, являющихся бывшими несовершеннолетними узниками концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, о нарушении их прав и свобод разрешаются в течение 15 дней со дня их регистрации.

4. Поручения Президента РФ исполняются:

- в указанные в них сроки;
- поручения, имеющие пометку «срочно» - в 3-х дневный срок;
- поручения с пометкой «оперативно» - в 10-ти дневный срок;
- поручения без указания срока исполняются в течение одного месяца.

5. Поручения Министерства здравоохранения РФ исполняются:

- в указанные в них сроки;
- поручения без указания срока исполнения - в течение одного месяца.

6. Ответ на запросы депутатов:

- даются безотлагательно;
- если указан срок исполнения, то ответ должен быть направлен не позднее указанной даты;

➤ в случае необходимости проведения дополнительной проверки, об этом сообщается в 3-х дневный срок депутату, а окончательный ответ представляется не позднее 15 дней со дня получения запроса депутата.

7. Обращения, поступившие из Администрации Самарской области:

- поручения Губернатора исполняются в 10-ти дневный срок;
- если указан срок исполнения, то ответ должен быть направлен не позднее

указанной даты;

➤ на обращения, направленные из Администрации, ответы даются в сроки, установленные законодательством.

5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом 1 раз в неделю, его заместителями в соответствии с графиком приёма граждан.

2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на официальном сайте Учреждения и на информационных стендах, размещенных в структурных подразделениях учреждения.

3. Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

4. Прием граждан проводится в порядке очередности. По желанию посетителей может проводиться предварительная запись на прием.

Запись заявителей на личный прием осуществляет секретарь-машинистка (а в ее отсутствие – делопроизводитель). Запись проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номеру (8 8482) 790 444. Заявителя информируют о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

5. Для личного приёма граждан используется форма журнала, утверждённая главным врачом учреждения.

При работе с журналом приема граждан соблюдаются требования законодательства о персональных данных, законодательства о защите информации, законодательства об охране

здоровья граждан, иных федеральных законов, принятых в соответствии с ними нормативных правовых актов, локальных нормативных актов.

6. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия обратившегося гражданина может быть дан устно входе личного приема.

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

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

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.

6. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Уполномоченные лица, ответственные за работу с обращениями граждан в учреждении, руководители структурных подразделений учреждения осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин и условий, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, вызывающих заявления и жалобы.

2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Решение о снятии с контроля обращения принимает главный врач или его заместители.

3. Делопроизводитель (а в ее отсутствие – секретарь-машинистка) осуществляет мониторинг обращений граждан, обобщая полученные за квартал (год) сведения по обращениям граждан по всем видам медицинской помощи.