

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Республики Мордовия
«Инсарская районная больница»

П Р И К А З

от «29» декабря 2021 года

№ 133

*«Об организации работы с обращениями граждан
в ГБУЗ РМ «Инсарская РБ»*

В целях совершенствования работы по контролю качества медицинской помощи и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РМ «Инсарская РБ».
2. Назначить ответственными за организацию работы по обращениям граждан следующих лиц:
 - по вопросам, относящимся к компетенции поликлиники – заместителя главного врача по поликлинической работе Потапову Е.С.;
 - по стационарной службе – заместителя главного врача по медицинской части Красникову И.А.
3. Назначить ответственным лицом за ведение журнала по регистрации обращений граждан секретаря Кенину Н.В.
4. Утвердить график личного приема граждан:
 - Главный врач: четверг- с 14.00 часов до 16.00 часов.
 - Заместитель главного врача по медицинской части: вторник – пятница с 10.00 часов до 12.00-часов.
 - Заместитель главного врача по амбулаторной работе: вторник – четверг с 14.00 часов до 16.00 часов.
5. Уполномоченным лицам разместить на информационных стендах и официальном сайте учреждения настоящий приказ.
6. Приказ ГБУЗ РМ «Инсарская РБ» от 31.12.2015 г. №85 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «Инсарская РБ» признать утратившим силу.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. главного врача



Н.А.Синичкина

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ Республики Мордовия «Инсарская районная больница»

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ГБУЗ Республики Мордовия «Инсарская районная больница»

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан.

2. Основные термины, используемые в Положении

Обращение - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи

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 больницы, должностных лиц, либо критика деятельности больницы и должностных лиц;

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, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в больнице

3. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Обращаться с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ГБУЗ Республики Мордовия «Инсарская районная больница» или к должностному лицу с критикой деятельности или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению граждан.

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

6.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении 3-х дней с момента поступления в приемную главного врача. Письменные и устные обращения граждан регистрируются секретарем-машинистом в Журнале по работе с обращениями граждан установленной формы (приложение 1 к настоящему Положению).

6.2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

6.2.1. 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.

6.2.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

6.2.3. В случае, если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

6.2.4. Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование в сроки указанные в Положении.

6.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

6.3.1. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6.3.2. В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

7. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

7.1. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

7.4. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах в холле Поликлиники и подразделениях стационара

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

8.3. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

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

8.7. Приказом главного врача выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан, в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

8.8. На основании обращения гражданина ответственный работник решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации, с привлечением заместителя главного врача по КЭР, при необходимости, других специалистов.

8.9. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается ответственным работником на рассмотрение врачебной комиссии. Комиссия рассматривает материалы обращения с оформлением его результатов в течение 5 дней. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков. Решение комиссии утверждается приказом главного врача.

Приложение 1 к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ Республики Мордовия «Инсарская районная больница»

Журнал
по работе с обращениями граждан
(форма)

№ п/п	Дата поступления обращения	ФИО, год рождения	Адрес заявителя	Содержание обращения	Исполнитель	Дата рассмотрения обращения (форма ответа)	Примечание

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РМ «Инсарская РБ».

2. Назначить ответственным за организацию работы по обращениям граждан специалиста.

по должности: заместителя главного врача – заместителя главного врача по организационно-методической работе Потапову Е.С.

по специальности: врач – заместитель главного врача по медицинской части Кривошеину И.А.

3. Ответить ответственным лицом за ведение журнала по рассмотрению обращений граждан с адреса Козыгу Н.В.

4. Утвердить график приема граждан:
ГБУЗ РМ «Инсарская РБ»: четверг – с 14.00 часов до 16.00 часов.

Заместитель главного врача по медицинской части: вторник – пятница с 10.00 часов до 12.00 часов.

Заместитель главного врача по амбулаторной работе: вторник – четверг с 14.00 часов до 16.00 часов.

5. Уведомлять всех лиц на информационных стендах и официальном сайте учреждения о предстоящем приеме.

6. Приказ ГБУЗ РМ «Инсарская РБ» от 31.12.2013 г. №85 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «Инсарская РБ» привести в соответствие с действующим.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставить за собой.

И.О. главного врача

Н.А.Слушанова