

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге
С.И. Штанько
(утв. приказом ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге от 09.01.2023 № 17)



Положение о работе с жалобами и обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с жалобами и обращениями граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными правовыми нормами действующего законодательства Российской Федерации.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения и жалобы граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства по вопросам оказания медицинской помощи в ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге.

1.3. Врачебная комиссия рассматривает обращения граждан в соответствии с Положением о порядке создания и деятельности врачебной комиссии.

1.4. Настоящее Положение устанавливает единые правила организации приема, учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля исполнения, организации приема граждан в ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге.

1.6. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.7. Термины, используемые в настоящем Положении:

Обращение гражданина (далее – обращение) - направленные письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности учреждения.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав в части получения медицинской помощи или сообщение о недостатках в работе ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге и должностных лиц, либо их критика.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав и интересов или законных интересов других лиц.

Консультация - устные или письменные разъяснения должностных лиц ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге, основанные на нормативных правовых актах, по

поводу обращения гражданина.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно – распорядительные функции ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

2.1.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании в ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге, в том числе в электронной форме.

2.1.2. 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 охраняемую федеральным законом тайну.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных нормами действующего законодательства Российской Федерации и настоящим Положением.

2.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, 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.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращения, поступившие в ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге, подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений, составляющих врачебную тайну согласно ст. 13 Федерального Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим

законодательством РФ.

3.4. Главный врач, либо уполномоченное на то лицо ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5. Ответ на обращение подписывается главным врачом ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге лицом либо уполномоченным на то лицом.

3.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге в письменной форме.

3.7. Должностные лица ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием, консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие требованиям действующего законодательства Российской Федерации принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

3.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Письменные обращения

4.1. Требования к письменному обращению:

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), номер телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.1.3. Обращение, поступившее в ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении 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.

4.1.4. 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. Не рассматриваются обращения текст которых не поддается прочтению, либо по содержанию которых невозможно определить существо поставленных вопросов и просьб. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо ГБУ РО «ДПП № 1» в г. Таганроге вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.1.5. 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.

4.1.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в ГБУ РО «ДПП № 1» в г. Таганроге, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.1.7. 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 ГБУ РО «ДПП № 1» в г. Таганроге, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.1.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, главный врач либо уполномоченное на то лицо ГБУ РО «ДПП № 1» в г. Таганроге вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.1.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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 соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.1.10. 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.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации

5.1. Прием и регистрация обращений граждан осуществляется принимающим должностным лицом.

5.2. Все письменные и электронные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления регистрируются в Системе электронного документооборота «Дело» ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге.

5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации, регистрационный номер.

5.4. Письменное обращение после регистрации направляется главному врачу ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге для предварительного рассмотрения обращения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

5.5. По каждому обращению главным врачом не позднее чем в 3-дневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- об оставлении обращения без рассмотрения в соответствии с п.4.2 разд.4 настоящего Положения.

5.6. Обращение граждан направляются для рассмотрения уполномоченному должностному лицу в соответствии с компетенцией либо, в особых случаях, комиссии в составе не менее 3-х уполномоченных лиц.

5.7. Не допускается направление обращения граждан для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.8. Обращения, содержащие сведения, составляющие согласно ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» врачебную тайну, передаются с резолюцией главного врача ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге должностному лицу, имеющему доступ к информации, составляющей врачебную тайну в связи со своей профессиональной деятельностью.

5.9. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.10. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.11. Исполнитель, получивший заявление для рассмотрения, обязан принять меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, и устранению причин подачи обращения. При работе с обращениями, содержащими сведения, составляющие согласно ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» врачебную тайну, исполнитель принимает меры, исключающие возможность для сторонних лиц, знакомиться и пользоваться этими материалами.

5.12. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

5.13. Ответ на обращение готовится на бланке ГБУ РО «ДТП № 1» в г. Таганроге, регистрируется в установленном порядке.

5.14. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях отказа в удовлетворении просьб дается мотивированный ответ.

5.15. Ответ на обращение подписывается главным врачом или лицом, наделенным соответствующими полномочиями.

5.16. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения.

6. Личный прием и устные обращения граждан

6.1. Личный прием граждан в ГБУ РО «ДТП № 1» в г. Таганроге проводится главным врачом и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

6.3. Учет (регистрация) устных обращений осуществляется ответственным лицом в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 1 к Положению).

6.4. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема гражданина (Приложение № 2 к Положению). 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. Письменное обращение и материалы, полученные от заявителя, принятое в ходе личного приема, регистрируются и рассматриваются в соответствии с п.5.2 разд.5 настоящего Положения.

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ РО «ДТП № 1» в г. Таганроге, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. Главный врач вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки.

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

6.9. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в

первоочередном порядке.

6.10. Оперативное принятие решений по вопросам оказания медицинской помощи при жалобах на качество, безопасность, условия оказания медицинской помощи, на факты нарушения этики и деонтологии, неправомерное взимание платы за предоставляемые медицинские услуги осуществляется:

- заместителем главного врача по клинико-экспертной работе при обращении на телефон дежурного администратора, расположенный в каждом педиатрическом отделении ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге, а так же по телефону: 8 (8634) 372-313;

- заместителем главного врача по медицинской части по телефону: 8 (8634) 372-419;

- главным врачом по телефону: 8 (8634) 372-419.

6.11. Регистрация обращений, поступивших на телефон дежурного администратора, осуществляется в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 1 к Положению).

6.12. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге включает в себя:

- принятие на рассмотрение и регистрацию в соответствии с настоящим Положением обращений или жалоб на действия (бездействие) сотрудников ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге по вопросам оказания медицинской деятельности и (или) принятые ими решения в ходе осуществления медицинской деятельности (основание для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования);

- Заявители могут обратиться с обращением, жалобой в досудебном (внесудебном) порядке к заместителю главного врача по клинико-экспертной работе или заместителю главного врача по медицинской части, к главному врачу ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге на решения и действия (бездействие) должностных лиц сотрудников ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге, а так же в министерство здравоохранения.

- По итогам рассмотрения обращения или жалобы заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, в том числе с указанием мер дисциплинарного воздействия, принятых в отношении лиц, допустивших нарушения норм действующего законодательства Российской Федерации.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Главный врач ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге, заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, либо уполномоченные должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, проводят проверки, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.1.1. Заместителем главного врача по клинико-экспертной работе составляется ежемесячных отчет по анализу рассмотрения обращений и жалоб граждан.

Приложение № 1
к Положению о работе с жалобами
и обращениями граждан
(утв. приказом ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге от 09.01.2023 № 17)

Журнал регистрации обращений граждан

в ГБУ РО «ДГП №1» в г. Таганроге

Начат: « _____ » _____ 20__ года

Окончен: « _____ » _____ 20__ года

| № п/п | дата регистрации | Ф.И.О заявителя | Куда обратился | Кратко суть обращения | Дата ответа | Результат рассмотрения |
|-------|------------------|-----------------|----------------|-----------------------|-------------|------------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Приложение № 2
к Положению о работе с жалобами
и обращениями граждан

(утв. приказом ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге от 09.01.2023 № 17)

ГБУ РО «ДГП № 1» в г. Таганроге
Карточка личного приема

№ _____

" ____ " _____ 2023 г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание обращения:

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием:

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

| Кому | Поручение | срок |
|------|-----------|------|
| | | |
| | | |

Отметка о результате приема:

Примечание:

Подпись ведущего прием, дата: _____