

Положение по работе с обращениями граждан в ГБУЗ ПК «ГБ ЛГО»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в целях повышения результативности, качества и доступности исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан и принятия по ним необходимых мер, организации ведения приема граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Пермского края «Городская больница Лысьвенского городского округа» (далее – ГБУЗ ПК «ГБ ЛГО»).

Положение определяет последовательность, сроки выполнения административных процедур (действий) при осуществлении полномочий по исполнению указанной государственной функции.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

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

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

- Постановлением Правительства Пермского края от 18.09.2012 № 880-п «О реорганизации Министерства здравоохранения Пермского края в форме присоединения к нему Агентства по управлению учреждениями здравоохранения Пермского края и утверждению Положения о Министерстве здравоохранения Пермского края»;

- Приказа Министерства здравоохранения Пермского края № СЭД-34-01-06-156 от 09.03.2017 г. «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Пермского края».

Работа с обращениями граждан призвана обеспечить соблюдение и защиту, а в необходимых случаях - восстановление нарушенных конституционных прав и законных интересов.

Информация гражданам и юридическим лицам предоставляется при личном обращении, при использовании средств телекоммуникационной связи посредством размещения информации о медицинской организации на официальном сайте, а также на информационных стендах.

1.2. Рассмотрение обращений граждан при личном обращении или по телефону.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты медицинской организации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании медицинской организации, в которой позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся гражданину необходимо сообщить телефонный номер, по которому можно получить интересующего информацию.

1.3. 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 ГБУЗ ПК «ГБ ЛГО»;

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 поликлиники, должностных лиц, либо критика деятельности медицинской организации 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 Медицинской организации.

2. ПРАВА ГРАЖДАН ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

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

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.5. На получение сведений о рассмотрении обращения при помощи телефона или посредством личного посещения медицинской организации. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится его обращение.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ

3.1. Основанием для рассмотрения обращения является направленное в ГБУЗ ПК «ГБ ЛГО» в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме, обращение гражданина.

3.2. Гражданин в своем обращении указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен по электронным средствам связи, в том числе форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, наименование медицинской организации, либо фамилию, имя, отчество главного врача, либо должность соответствующего лица, излагает суть обращения, ставит дату и подпись (приложение №1).

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

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность или документ, позволяющий его идентифицировать, и сообщает суть обращения.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Лицами, ответственными за прием обращений являются секретарь приемной главного врача, секретарь отделения Стационар, отделения Поликлиника № 1, Поликлиника № 2 (лица, их замещающее), которые обязаны принимать все обращения граждан с обязательной регистрацией в «Журнале регистрации и контроля обращений граждан» (Приложение №2).

4.2. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа обращения указывается дата поступления и регистрационный номер.

4.3. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

Не считаются повторными:

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

4.4. Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

4.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан лиц не даются. В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

4.6. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме».

5. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ОТВЕТА НА ПОСТАВЛЕННЫЕ В ОБРАЩЕНИИ ВОПРОСЫ

5.1. В предоставлении ответа на поставленные в обращении вопросы может быть отказано, если:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа (анонимное обращение);

б) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в медицинской организации обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве);

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

г) если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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;

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Ответственный исполнитель по подготовке ответа вправе предложить главному врачу принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в медицинскую организацию. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним.

е) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную, коммерческую, государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в том числе персональные данные. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5.3. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в медицинскую организацию.

6. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

6.1. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

6.2. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

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.

6.3. В ответе на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой

информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

6.5. Перед передачей писем на отправку секретарь (лицо его замещающее) проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

6.6. Отправка ответов гражданам по электронной почте осуществляется секретарем (лицом его замещающее).

6.7. Документы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела в медицинской организации в соответствии с номенклатурой дел.

7. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ В ГБУЗ ПК «ГБ ЛГО»

7.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом, заместителями главного врача, заведующими подразделениями, в соответствии с графиком приема граждан.

Организацию личного приема граждан осуществляет:

- у главного врача - секретарь (лицо его замещающее), который ведет предварительную запись на прием;
- у заместителей главного врача, заведующих подразделениями – самостоятельно.

7.2. Информация о личном приеме заносится в Журнал регистрации и контроля обращений граждан.

7.3. График приема граждан размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационных стендах в каждом подразделении.

7.4. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности записи.

Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. При необходимости - вызвана полиция, а при наличии тревожной кнопки – охрана.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, паспорт матроса, удостоверение военнослужащего и др.).

Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление либо подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том

числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим Положением.

7.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина (письменное подтверждение) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях заполняется карточка личного приема граждан (Приложение №1.1 к Положению) и дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае необходимости при ведении приема могут быть приглашены работники медицинской организации.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию главного врача или заведующего подразделением, гражданину разъясняется, куда (к кому) ему следует обратиться.

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

8. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. Результаты рассмотрения обращений граждан могут являться основанием для проведения плановых и внеплановых проверок в рамках реализации мероприятий по внутреннему контролю качества в ГБУЗ ПК «ГБ ЛГО».

8.2. В целях мониторинга обращений граждан, поступивших в ГБУЗ ПК «ГБ ЛГО», заместители главного врача и заведующие ежеквартально до 5 числа месяца, предоставляют главному врачу сводный отчет по форме (приложение № 3 к Положению).

9. Формы контроля за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

9.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан 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.

9.2. Контроль за исполнением обращений 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 осуществляется исполнителем, заведующими подразделениями, заместителями главного врача.

Контроль за сроками рассмотрения обращений осуществляет секретарь (лицо его замещающее).

9.3. Секретарь (лицо его замещающее) еженедельно оповещает исполнителя об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 6 дней.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на исполнителя обращения, заместителей главного врача, заведующих подразделениями.

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

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

9.4. Главный врач регулярно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимает меры по устранению причин нарушений.

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе рассмотрения обращений

10.1. Должностные лица ГБУЗ ПК «ГБ ЛГО» несут ответственность за решения и действия, принимаемые (осуществляемые) в процессе рассмотрения обращений, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение №1 к Положению по работе с обращениями граждан
в ГБУЗ ПК «ГБ ЛГО»

образец оформления обращения

Главному врачу ГБУЗ ПК «ГБ ЛГО»
Бурдовой О.С.

От _____

Ф.И.О. (отчество указывается при его наличии)

почтовый адрес (адрес регистрации)

телефон

адрес электронной почты (при наличии)

заявление.

излагается суть обращения

Прошу рассмотреть мое обращение и дать ответ в
_____ форме.

указать в какой форме: письменно, устно, по электронной почте

Мне известно, что:

- срок ответа на обращение составляет 30 календарных дней с момента его регистрации (максимальный срок 60 дней с учетом продления сроков рассмотрения обращения);

- я имею право на получение сведений о рассмотрении обращения при помощи телефона или посредством личного обращения в ГБУЗ ПК «ГБ ЛГО».

_____/_____
подпись / расшифровка подписи

«__» _____ 20__ г.

Приложение № 1.1. к Положению по работе с обращениями граждан
в ГБУЗ ПК «ГБ ЛГО»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Фамилия _____
Имя, отчество _____
Адрес _____
Дата и время приема _____
Содержание просьбы _____

Кто проводил прием _____
(Ф., И., О. и должность)
Принято письменное обращение. Направлено в _____
_____ " ____ " _____ 200_ г.
Регистрационный N _____

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание и тому подобное)

Примечание _____

Приложение № 2 к Положению по работе с обращениями граждан
в ГБУЗ ПК «ГБ ЛГО»

Форма Журнала регистрации и контроля обращений граждан

Номер регистрации обращения	Дата поступления обращения	Способ поступления обращения	Вид обращения	Данные об обратившемся гражданине	Тема обращения	Подпись лица, осуществившего прием обращения	Резолюция руководителя	Ответственный исполнитель, дата передачи обращения ответственному исполнителю	Срок исполнения	Отметка об ответе заявителю	№ дела, в котором находится документ

Приложение №3 к Положению по работе с обращениями граждан
в ГБУЗ ПК «ГБ ЛГО»

Отчет по работе с письменными обращениями граждан

Устные обращения	Письменные обращения		
		длительное время ожидания обследования в АПУ	организация и доступность медицинской помощи
		длительное время ожидания приема специалиста в АПУ	
		неудовлетворительные условия оказания медицинской помощи в АПУ (МТБ)	
		невозможность записи на прием, в т.ч. работа электронной регистратуры	
		отказ в плановой госпитализации	
		отказ в экстренной госпитализации	
		отказ в оказании неотложной помощи (не обслужен вызов неотложной помощи)	
		отказ в оказании экстренной помощи при обращении пациента в АПУ	
		дефицит кадров	
		вопросы вакцинации	
		диспансеризация	
		обеспечение детей молочными продуктами	
		другие вопросы	
		качество оказания медицинской помощи	
		в т.ч. Детей до 3-х лет	вопросы
		в т.ч. Вопросы индивидуального обеспечения (по торговому наименованию, вне перечня)	
		отсутствие ЛП в аптечной сети	
		проблемы с выпиской рецепта на ЛП	
		другие вопросы льготного лекарственного обеспечения	
		всего	
		в т.ч. Обоснованных	
		В.т.ч обращение от участника ВОВ	
		в т.ч обращение от инвалида	
		в т.ч. Обращение по медицинскому обслуживанию детей и подростков	
			ПРИНЯТЫЕ меры (административного

□