

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калужской области
«Центральная межрайонная больница №1»

ПРИКАЗ

« 10 » 03 2020 г.

№ 124-од

Киров

«О порядке рассмотрения обращений граждан»

В целях реализации Федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации, усиления контроля за организацией работы с обращениями граждан по вопросам оказания медицинской помощи в учреждении,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Центральная районная больница Кировского района» согласно приложению (приложение 1).
2. Утвердить форму Журнала регистрации обращений граждан (приложение 2).
3. Утвердить форму карты личного приема гражданина (приложение 3).
4. Назначить ответственными:
 - 4.1. По вопросам поликлинической помощи взрослому населению заместителя главного врача по поликлинике Макеева О.А.
 - 4.2. По вопросам поликлинической помощи детскому населению – заведующий детским отделением поликлиники Ракова С.В.
 - 4.3. По вопросам медицинской помощи в стационаре, качества оказания медицинской помощи - Заместитель главного врача по медицинской части Варочко Т.В.
 - 4.4. По вопросам экспертизы временной нетрудоспособности- Заведующий по клинико-экспертной работе -врач методист Кудрявцев А.И.
5. Назначить ответственным лицом по ведению делопроизводства по обращениям граждан делопроизводителя О.А. Цареву.
6. Царевой О.А. делопроизводителю, обеспечить:
 - 6.1. обязательную регистрацию всех обращений граждан в письменной форме или по электронной почте в день их поступления;
 - 6.2. ежедневную выемку обращений граждан из «Почтового ящика для обращений и предложений»;
 - 6.3. ведение делопроизводства по обращениям граждан отдельно от других видов;
 - 6.4. ведение Журнала регистрации обращений граждан;
7. Ответственным исполнителям при работе с обращениями граждан руководствоваться утвержденным Положением.
8. Юшиной О.А. технику ПК разместить настоящий приказ на официальном Сайте учреждения.
9. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.А. Федоренков

Положение
о работе с обращениями граждан
в ГБУЗ КО «Центральная межрайонная больница №1»»

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

1. Основные термины

1. **Обращение** гражданина (далее - обращение) - направленное должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2. **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативно-правовых актов, деятельности лечебного учреждения.

3. **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 лечебного учреждения и должностных лиц.

4. **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5. **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в лечебном учреждении.

2. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам.

2. С замечаниями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи граждане могут обратиться в администрацию ГБУЗ КО «ЦМБ №1» лично или в письменной форме, через «Почтовый ящик для обращений и предложений», который расположен у регистратуры поликлиники (г. Киров Калужской области, ул. Энгельса, д. 1), а так же на адрес электронной почты: kir-crb@yandex.ru и на сайт медицинского учреждения: kircrbko.ru.

3. Ответственные в учреждении по различным вопросам:

3.1. По вопросам поликлинической помощи взрослому населению заместителя главного врача по поликлинике Макеева О.А.

3.2. По вопросам поликлинической помощи детскому населению – заведующий детским отделением поликлиники Ракова С.В.

3.3. По вопросам медицинской помощи в стационаре, качества оказания медицинской помощи - Заместитель главного врача по медицинской части Варочко Т.В.

3.4. По вопросам экспертизы временной нетрудоспособности- Заведующий по клинико-экспертной работе -врач методист Кудрявцев А.И.

3.5.. Назначить ответственным лицом по ведению делопроизводства по обращениям граждан делопроизводителя О.А. Цареву.

5. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

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. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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.

5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу с критикой деятельности указанного должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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 должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает - фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3. Обращение, поступившее должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

6. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации с момента поступления в журнале регистрации обращений граждан у секретаря в приемной главного врача.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, направляется соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения направляется соответствующим должностным лицам.

5. Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

1. Должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы 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.

5. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

6. Ответ на обращение подписывается главным врачом или уполномоченным должностным лицом.

7. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Должностное лицо 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 должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, руководитель государственного органа, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. 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.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в срок не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в ГБУЗ КО «ЦМБ №1» проводится главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

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

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.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13. Ответственность за нарушение настоящего положения

Лица, виновные в нарушении настоящего положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

График личного приема граждан руководством учреждения

№ п/п	ФИО	Должность	День приема	Время приема по личным вопросам
1	Федоренков Александр Александрович	Главный врач	Среда	14.00-16.00
2	Варочко Татьяна Викторовна	Заместитель главного врача по медицинской части	Четверг	14.00-15.00
3.	Макеева Оксана Анатольевна	Заместитель главного врача по поликлинике	Вторник	14.00-15.00

Телефон «горячей линии» руководителя

Медицинская организация	ФИО	Номер телефона	День недели	Время проведения горячей линии
ГБУЗ КО «ЦРБ Кировского района»	Федоренков Александр Александрович	(48456) 5-14-11 8-920-875-37-97	Среда	14.00-16.00

«Горячая линия» администрации

ФИО	Должность	Номер телефона, адрес электронной почты
Федоренков Александр Александрович	Главный врач	(48456) 5-14-11; 8-920-896-33-06 e-mail: fedor9684@yandex.ru
Варочко Татьяна Викторовна	Заместитель главного врача по медицинской части	(48456) 5-14-15 varo4ko2014@yandex.ru
Макеева Оксана Анатольевна	Заместитель главного врача по поликлинике	(48456) 5-32-58 oamakeeva@mail.ru

Уважаемые пациенты и родственники пациентов!

С замечаниями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи Вы можете обратиться в администрацию ГБУЗ КО «Центральная межрайонная больница №1» лично или в письменной форме, а так же:

1) через «Почтовый ящик для обращений и предложений», который расположен:

- у регистратуры поликлинического отделения
по адресу: г. Киров, ул. Энгельса, д.1.,

2) на адрес электронной почты: e-mail: kir-crb@yandex.ru

3) на сайт медицинского учреждения: kircrbko.ru.

4) телефон горячей линии: 8-920-896-33-06

**по вопросам поликлинической помощи взрослому и детскому населению,
медицинской помощи в стационаре, экспертизы временной
нетрудоспособности, качества оказания медицинской помощи**

Федоренков Александр Александрович	Главный врач	(48456) 5-14-11; 8-920-896-33-06 e-mail: fedor9684@yandex.ru
Варочко Татьяна Викторовна	Заместитель главного врача по медицинской части	(48456) 5-14-15 varo4ko2014@yandex.ru
Макеева Оксана Анатольевна	Заместитель главного врача по поликлинике	(48456) 5-32-58 oamakeeva@mail.ru