



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан,
в том числе порядок по обжалованию действий (бездействий)
медицинского и иного персонала
в ГБУЗ «Родильный дом №2»

1. Общие положения.

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, в том числе порядок по обжалованию действий (бездействий) медицинского и иного персонала в ГБУЗ «Родильный дом №2» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным Законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», и определяется порядок, сроки, последовательность исполнения действий (процедур), связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее гражданин) закрепленного за ним права на обращение, а так же обжалование действий (бездействий) медицинского и иного персонала ГБУЗ «Родильный дом №2» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящее Положение распространяется на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в Учреждение.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- «обращение» - направленное в Учреждение письменное заявление или жалоба гражданина, а так же устное обращение (жалоба) гражданина;

- «заявление» - просьба гражданина о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении требований законодательства РФ, недостатках в работе Учреждения и его сотрудников, критика деятельности Учреждения и предложения по улучшению (развитию) деятельности Учреждения;

- «жалоба» - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав и законных интересов других лиц;

- «сотрудник» - лицо, осуществляющее трудовую деятельность в Учреждении, постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.4. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане или лица без гражданства.

1.5. Информация о порядке личного приема граждан должностными лицами Учреждения размещена на информационных стендах Учреждения и на официальном интернет-сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://roddom.tvhost.ru>)

1.6. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами Учреждения в соответствии с графиком приема.

1.7. Гражданин вправе направить в Учреждение обращение:

- по адресу места нахождения : 170001, г.тверь, двор Пролетарки, д.151;

- по факсу : 8 (4822) 63-00-68;

- по электронной почте: tver-roddom2@bk.ru.

1.8. Результатом рассмотрения обращения является принятие решений по существу

поставленных в устном или письменным обращениям вопросов и предоставление гражданину ответ в устной или письменной форме.

1.9. В случае если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Учреждения, рассмотрение обращения гражданина может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, в сфере деятельности которых относится поставленные в обращении вопросы.

2. Порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений.

2.1. Письменное обращение гражданина составляется в свободной форме. Обращения в обязательном порядке должно содержать:

- полное наименование Учреждение, в которое направлено;
- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, кому направлено обращение;
- фамилию, имя, отчество (последнее- при наличии), адрес регистрации и места фактического проживания, почтовый адрес по которому должен быть направлен письменный ответ или уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения, заявления, жалобы;
- личная подпись и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы (копии) и материалы.

2.2. Поступившее обращение в электронной форме (на электронную почту Учреждения), по факсу распечатываются и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением, в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

2.3. Все поступившие письменные обращения граждан проходят обязательную регистрацию в журнале регистрации входящей корреспонденции Учреждения в течении одного рабочего дня.

В случае поступления обращения гражданина в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.4. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре письменного обращения сотрудник Учреждения, на которого возложена обязанность по регистрации входящей корреспонденции, проставляет штамп с указанием приема обращения.

2.5. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления, наличия указанных вложений, к письму прикладывается конверт (при наличии).

2.6. Ошибочно направленное в Учреждение обращение пересылается по назначению, если известен адрес получателя, в противном случае обращение возвращается заявителю, при этом один экземпляр сопроводительного письма направляется заявителю для уведомления о переадресации обращения.

2.7. При рассмотрении обращения, направленное в Учреждение:

-обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения;

-ответ по существу обращения в письменной форме направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа в виде сканкопии ответа на бланке с подписью должностного лица Учреждения по адресу электронной почты, указанной в обращении.

2.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае переадресации обращения.

2.9. В случае если в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее- при

наличии) адрес по которому должен быть направлен письменный ответ, ответ на обращение заявителю не направляется, анонимные жалобы не рассматриваются.

2.10. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течении 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

2.11. основаниями для отказа в предоставлении услуги является:

- отсутствие у заявителя обязательных данных в обращении или документов, предусмотренных пунктом 2.1. настоящего Положения;

- предоставление документов недействительны либо неправильно оформлены;

- предоставление обращения гражданина в состоянии алкогольного либо наркологического и токсического опьянения;

- при непристойном, антисоциальном поведении заявителя (громко разговаривать, шуметь, угрожать, хлопать дверьми, оскорблять);

- целью обращения являются вопросы, которые не относятся к предмету деятельности Учреждения.

В случае выявления указанных обстоятельств представленные документы возвращаются заявителю с указанием причин отказа.

3. Обжалование действий (бездействий) медицинского и иного персонала.

3.1. Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействий) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в досудебном порядке. Предметом досудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействия) сотрудников медицинской организации при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

3.2. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) должностных лиц Учреждения подается в письменной (электронной) форме либо в ходе личного приема.

По результатам рассмотрения жалобы на действие (бездействие) должностных лиц Учреждения и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения жалобы, лицо рассматривающий ее:

- признает действия (бездействие) должностных лиц Учреждения правомерными;

- признает действия (бездействие) должностных лиц Учреждения не правомерными и определяет меры, которые должны быть применены с целью устранения допущенных нарушений.

3.3. Обращения об обжаловании действия (бездействия) должностных лиц Учреждения (жалоба) по вопросам качества оказания медицинской помощи рассматриваются как уполномоченным лицом Учреждения, так и врачебной комиссией Учреждения.

3. Сроки рассмотрения обращений.

3.1. Обращения, поступившие в Учреждение, рассматриваются в течение 30 (Тридцати) дней с даты их регистрации.

3.2. В случае необходимости получения информации из других учреждений, организаций, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 (Тридцати) дней.

3.3. обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 (Семи) дней с даты регистрации обращения в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае переадресации обращения.

4. Личный прием граждан.

4.1 Личный прием граждан осуществляет главный врач или уполномоченные им на то лица, его заместители, а так же руководители структурных подразделений Учреждения, в соответствии с установленными часами приема (графику).

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

4.3. На приеме заявителю запрещается находиться в верхней одежде (одноразовый халат), без сменной обуви (бахил), средств индивидуальной защиты органов дыхания от инфекции (защитных масок).

4.4. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление или оставить письменное обращение.

4.5. Устное обращение оформляется записью в журнале личного приема граждан.

4.6. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства является 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 журнале личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

4.8. В случае, если в ходе личного приема выясняется, что решение по вопросам заявителя не входит в компетенцию должностных лиц Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.9. Гражданину может быть отказано в личном приеме в случае, если обратившийся находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при непристойном, антисоциальном поведении заявителя (громко разговаривать, шуметь, угрожать, хлопать дверьми, оскорблять).

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

5. Анализ рассмотрения обращений.

5.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы, уполномоченные должностные лица Учреждения по внутреннему контролю качества осуществляют анализ поступивших обращений, жалоб на решение или действие (бездействие) должностных лиц Учреждения, которое включает в себя количество и характер рассмотренных обращений (жалоб), а так же решений, принятых по ним.

6. Ответственность должностных лиц.

6.1. Должностные лица Учреждения несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

6.2. За систематическое или грубое нарушение настоящего Положения или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан сотрудники Учреждения привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством РФ.