

Департамент здравоохранения города Москвы

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы
«Детская городская поликлиника № 98 Департамента здравоохранения
города Москвы»

117535, Москва, ул. Дорожная, д. 26, тел/факс: 8-495-382-83-01, e-mail: dgp98@zdrav.mos.ru

ПРИКАЗ

11.01.2022г.

№ 30 -А

«О порядке рассмотрения
 обращений граждан в
 ГБУЗ «ДГП № 98 ДЗМ»

В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ДГП № 98 ДЗМ» (Приложение № 1).
2. Назначить Кузнецовой О.А. заместителя главного врача по КЭР, Кучерову В.Н. заведующую филиалом № 1, Жигаева И.Н. заведующего филиалом № 2 ответственной за сбор и обработку обращений.
3. Назначить Оксузян Н.А. юрисконсульта ответственной за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и законности принимаемых мер возложить.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



Е.В. Макарова

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ «ДГП № 98 ДЗМ»**

1.Общие положения

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

1.2.Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ГБУЗ «ДГП № 98 ДЗМ», далее Поликлиника.

1.3.Настоящее Положение определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

2.Основные термины, используемые в Положении

2.1.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;

2.2.Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи

2.3. 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 Поликлиники, должностных лиц, либо критика деятельности Поликлиники и должностных лиц;

2.4.Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.5.Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Поликлинике

3. Права граждан при рассмотрении обращений

3.1.Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

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

3.3. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

3.3.2. 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 содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3.3. 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.

3.3.4. Обращаться в Поликлинику с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) работников в связи с рассмотрением обращения.

3.3.5. 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 Поликлинику 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 в подтверждение своих доводов 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 Настоящим Положением.

6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

6.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в приемной главного врача (каб №98).

Письменные и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан», либо путем внесения обращения в «Книгу отзывов и предложений», которая находится в справочной регистратуры.

6.2. Главный врач Поликлиники обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- 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;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией. Ответ на обращение подписывается главным врачом Поликлиники либо уполномоченным на то лицом. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение недается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.4. 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.

6.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение неается.

6.6 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.

6.7. В случае, если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, врачебную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

6.9. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

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

6.9.2. 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 главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заведующими филиалами проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стенах в холлах Поликлиники.

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 случаяхдается 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 Поликлиники, гражданинудается 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.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

8.1. Приказом главного врача утверждается работник, ответственный за работу с обращениями граждан (заведующий отделом организационно-методической и клинико-экспертной работы), в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

8.2. 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 заместителей главного врача.

8.3. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается ответственным работником на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков.