

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РОСТОВСКОЙ
ОБЛАСТИ
«ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 2» в г. ТАГАНРОГЕ

ПРИКАЗ

09.01.2023 г.

№ 15

г. Таганрог

«Об утверждении положения о работе
с жалобами и обращениями граждан»

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 02.05.06 № 59—ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими данные правоотношения,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о работе с жалобами и обращениями граждан в ГБУ РО «ДГП №2» в г. Таганроге (Приложение 1).
2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с жалобами и обращениями граждан в ГБУ РО «ДГП №2» в г. Таганроге заместителя главного врача по КЭР - Шишкину Е.В.

Рассмотрение жалоб и обращений в случае необходимости проводить с участием:
Главный врач – Кириенко Н.Н.

Заместитель главного врача по медицинской части – Ленкова О.И.
Заместитель главного врача по хозяйственной части – Тарасова Л.Н.
Заведующая педиатрическим отделением №1 - Поколева Ю.А.
Заведующая педиатрическим отделением №2 - Ковалева Н.В.
Заведующая педиатрическим отделением №3 - Саввова Т.Е.
Заведующая педиатрическим отделением №4 - Арушанян И.А.
Заведующий КДО - Кириенко В.П.
Заведующая ООМПН в ОО - Морозова Л.А.
Старшая медсестра ОВЛ – Макарова Е.А.
Юрисконсульт Гусев А.С.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

Н. Н. Кириенко

Приложение
к Приказу ГБУ РО «ДГП № 2»
в г. Таганроге
№ 15 от 09.01.2023г.



Положение о работе с жалобами и обращениями граждан

1. Общие положения

- 1.1. 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 02.05.06 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими данные правоотношения.
- 1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на жалобы и обращения граждан по общим и организационным вопросам, а также вопросам качества медицинской помощи.
- 1.3. Настоящее Положение устанавливает единые правила организации приёма, учёта (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля исполнения, организации приёма граждан в ГБУ РО «ДГП № 2» в г. Таганроге.
- 1.4. 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 № 2» 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 № 2» 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 № 2» в г. Таганроге.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

- 2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:
 - 2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.
 - 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.
 - 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.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан

- 3.1. Обращения, поступившие в ГБУ РО «ДГП № 2» в г. Таганроге, подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.
- 3.2. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.
- 3.3. Неправомерный отказ в приёме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений, составляющих согласно ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ врачебную тайну, сведений о частной жизни граждан, ставших известных 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. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, приём, консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

4. Письменные обращения

- 4.1. Требования к письменному обращению:

- 4.1.1. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), номер

телефона, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, 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 № 2» в г. Таганроге подлежит рассмотрению в порядке, установленным настоящим Положением.
 - 4.1.4. Не рассматриваются обращения анонимные, без указания обратного адреса, текст которых не поддаётся прочтению, либо по содержанию которых невозможно определить существо поставленных вопросов и просьб, содержащие в тексте угрозы, ненормативную лексику.
- 4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:
- 4.2.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не даётся.
 - 4.2.2. 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 без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом.
 - 4.2.3. В случае если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
 - 4.2.4. 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, руководитель, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
 - 4.2.5. 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.
 - 4.2.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение.

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

- 5.1. Приём и регистрация обращений и жалоб граждан осуществляется принимающим должностным лицом.
- 5.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления.

- 5.3. На письменном обращении проставляется дата регистрации, регистрационный (входящий) номер.
- 5.4. Обращения граждан регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан. Журнал регистрации обращений граждан ведётся по форме установленной в Приложении №1 к настоящему Порядку.
- 5.5. Письменное обращение после регистрации направляется главному врачу ГБУ РО «ДГП № 2» в г. Таганроге для предварительного рассмотрения обращения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.
- 5.6. По каждому письменному 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 настоящего Положения.
- 5.7. 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.
- 5.8. Не допускается направление обращения граждан для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.
- 5.9. 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 № 2» в г. Таганроге должностному лицу, имеющему доступ к информации, составляющей врачебную тайну в связи со своей профессиональной деятельностью.
- 5.10. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
- 5.11. 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.
- 5.12. Исполнитель, получивший заявление для рассмотрения, обязан принять меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, и устраниению 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.
- 5.13. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.
- 5.14. Ответ на обращение готовится на бланке ГБУ РО «ДГП № 2» в г. Таганроге, регистрируется в установленном порядке.
- 5.15. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях отказа в удовлетворении просьб даётся мотивированный ответ.
- 5.16. Ответ на обращение подписывается главным врачом.
- 5.17. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю

возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения.

6. Устные обращения (личный приём граждан).

- 6.1. Личный приём граждан осуществляется главным врачом ГБУ РО «ДГП № 2» в г. Таганроге и его заместителями. Приём граждан проводится в порядке очерёдности. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на приём по телефону: (863) 623-794.
- 6.2. На личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, излагает существо вопроса, с которым он обращается.
- 6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (Приложение №2 к настоящему 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.4. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ РО «ДГП № 2» в г. Таганроге, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 6.6. Должностное лицо, осуществляющее приём гражданина 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.
- 6.7. Письменное обращение и материалы, полученные от заявителя, регистрируются и рассматриваются в соответствии с п.5.4 настоящего Положения.
- 6.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7. Порядок обжалования (внесудебный) решений, действий (бездействий) должностных лиц ГБУ РО «ДГП № 2» в г. Таганроге.

- 7.1. В случае неудовлетворенности решением, полученным ответом на жалобу или обращение заявитель может обратиться в контролирующие органы.

Адреса и телефоны контролирующих/надзорных органов:

Министерство здравоохранения Ростовской области:
Адрес: 344029, г. Ростов-на-Дону, ул. 1-й Конной Армии, 33.
Тел.: (863) 242-41-09

Территориальный орган Росздравнадзора по Ростовской области:

Адрес: г. Ростов-на-Дону, ул. Ченцова, 71в/63в
Тел.: (863) 286-98-11, 286-98-12, 286-98-13

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в г. Таганроге, Неклиновском, Матвеево-Курганском, Куйбышевском районах:
Адрес: 347930, г. Таганрог, Большой проспект, д. 16 "А"
Тел.: (8634) 64-24-25

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Ростовской области. Тел.: (863) 234-90-22

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования,
Территориальный филиал №4, г. Таганрог. Тел.: (8634) 38-35-79

Прокуратура г. Таганрога.

Адрес: 347900, Ростовская область, Таганрог, Тургеневский переулок, 5. Тел.
(8634) 360-087

8. Телефоны «горячая линия»:

(8863) 242-41-09 - Обращения по вопросам организации медицинской помощи, работы медицинских учреждений и качества оказания медицинской помощи;

(8863) 263-20-50 - Обеспечение жителей Ростовской области льготными лекарственными препаратами, наркотическими средствами и психотропными веществами;

(8863) 280-79-49 - Обращения по вопросам противодействия коррупции.

Приложение №1

к Положению о работе с жалобами и обращениями граждан

ГБУ РО «ДГП №2» в г. ТАГАНРОГЕ

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Начат: « » 20 года
Окончен: « » 20 года

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

**Карточка
личного приёма гражданина**

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес (электронный адрес)*: _____

Номер телефона/факса **: _____

Дата и время личного приёма: _____

Должностное лицо, осуществляющее личный приём:

(фамилия, инициалы, должность)

Содержание устного обращения (запроса):

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению (запросу) гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение)/предоставлена информация:

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа:

2. Принято письменное обращение (запрос). Всего _____ листов:

* Заполняется для направления письменного ответа гражданину на обращение или запрос либо для уточнения содержания запроса.

** Заполняется для направления письменного ответа гражданину на запрос либо для уточнения содержания запроса.

Подпись гражданина _____

3. В рассмотрении обращения (предоставлении информации) отказано по следующим основаниям:

4. Принято иное решение (даны поручения, срок исполнения):

(должность лица, производившего личный прием)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Отметка о направлении письменного ответа гражданину:

Отметка о снятии с контроля:
