Порядок рассмотрения обращений граждан

в ГБУЗ «ДСП № 41 ДЗМ»

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от

02.05.2006г. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации» в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на

обращение в ГБУЗ «ДСП № 41 ДЗМ» (далее Поликлиника) определен порядок

рассмотрения, регистрации обращений граждан.

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;

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 Поликлиники 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 организационнораспорядительные, административно-хозяйственные функции в Поликлинике

Права граждан при рассмотрении обращений.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

 Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с

просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

 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.

 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.

 Обращаться в Поликлинику с жалобой на принятое решение или действие

(бездействие) сотрудников по обращению гражданина.

 Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

 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.

 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.

Требования к письменному обращению граждан.

 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.

 В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению

необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

 Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования,

подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

 Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении 3- х дней с

момента поступления в приемной главного врача. Письменные и устные

обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений

граждан», либо путем внесения обращения в «Книгу жалоб и предложений»,

которая находится в регистратуре, или у дежурного администратора.

 Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина,

направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть

направлен ответ, ответ на обращение не дается.

 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на

обращение не дается.

 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.

 Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование в сроки,

указанные в Положении.

 Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

 Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в

порядке, установленном для письменных обращений.

 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.

Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

 Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих

дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

 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.

 Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально

обосновано и подписано руководителем организации.

 Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении

срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

Личный прием граждан.

 Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения

граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на

информационных стендах в холле Поликлиники. (Приложение №3)

 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его

личность.

 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 случаях дается письменный ответ по существу поставленных в

обращении вопросов.

 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и

рассмотрению в установленном порядке.

 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в

компетенцию Поликлиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком

порядке ему следует обратиться.

 В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем

рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных

в обращении вопросов.

 Приказом главного врача назначается и утверждается ответственный за работу с

обращениями граждан (заместитель главного врача по медицинской части), в

обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение

граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

 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 м/ч, заведующих

отделениями.

 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.

Решение комиссии утверждается приказом главного врача.