

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КУЗБАССА
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Гурьевская районная больница»
(ГБУЗ «Гурьевская районная больница»)

ПРИКАЗ

От «14» 03 2025

№ 103

Гурьевск

**Об организации работы
по рассмотрению обращений граждан**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан согласно приложению №1;

1.2. форму Журнала регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан согласно приложению № 2.

2. Назначить ответственным лицом за ведение регистрации обращений граждан специалиста методического кабинета Дудник М.П.

3. Специалисту методического кабинета Дудник М.П.:

3.1. вести Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан.

4. Организовать личный прием граждан:

- Главный врач Иванов В.А.: вторник, четверг с 14.00 до 15.00 (административный корпус больницы, кабинет главного врача);

- Заместитель главного врача по медицинской части Казакова О.В.: среда с 09.00. до 10.00 (стационар, кабинет зам. главного врача по мед. части);

- Заместитель главного врача по АПР Мурадян М.Г.: четверг с 13.00 по 14.00 (поликлиника № 1, кабинет зам. главного врача по АПР);

- Заместитель главного врача по КЭР Важенина Л.Г.: понедельник, четверг с 13.00 по 14.00 (административный корпус больницы, кабинет зам. главного врача по КЭР);

5. Приказ ГБУЗ КО «Гурьевская районная больница» от 01.04.2021 №199 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан» считать утратившим силу.

6. Ответственность за исполнение приказа возложить на заместителя главного врача по КЭР Важенину Л.Г.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Иванов В.А.

Положение о рассмотрении обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Положение устанавливает порядок рассмотрения обращения и организацию приема граждан в ГБУЗ «Гурьевская районная больница» (далее по тексту – учреждение).

1.2. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

1.2.1. «обращение гражданина» (далее-обращение) –направленное в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

1.2.2. «предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов учреждения по развитию и улучшению деятельности учреждения;

1.2.3. «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 учреждения и его сотрудников, либо критика деятельности учреждения и его сотрудников;

1.2.4. «жалоба» – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

1.3.1. письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

1.3.2. необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Форма обращения, порядок их регистрации

2.1. Обращения в учреждение могут быть направлены в письменной форме, в форме электронного документа (предложение, заявление, жалоба), а также устное обращение гражданина.

2.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации независимо от того, как они оформлены.

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан, находящийся в методическом кабинете. Журнал пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен главным врачом учреждения.

2.4. Обращения граждан с пометкой на конверте «лично» учитываются и передаются адресатам в закрытом виде, регистрационный штамп ставится на конверте.

2.5. Обращения граждан, поступившие в учреждение из вышестоящих органов исполнительной власти с поручением сообщить им результаты их рассмотрения, ставятся на «особый контроль».

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в учреждении, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.п. «г» п.3.14 настоящего Положения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в срок не превышающий 30 дней со дня регистрации. Началом срока рассмотрения и разрешения обращения считается день его регистрации.

3.2. Обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

3.3. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу учреждения.

3.4. Главный врач, получив обращение, направляет его с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

3.5.1. какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;

3.5.2. в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

3.7.1. определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

3.7.2. устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;

3.7.3. определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

При рассмотрении жалоб проводится служебное расследование комиссией, в составе, определяемом главным врачом учреждения (не менее 3 человек).

Комиссия проводит объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, по результатам которого гражданам дается мотивированный ответ.

3.8. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство учреждения.

3.9. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Ответ на обращение гражданина должен быть аргументирован, с освещением всех поставленных в ней вопросов и принятых мер по факту нарушения прав гражданина.

3.10. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача ГБУЗ «Гурьевская районная больница» (лица, его замещающего) исполнители.

3.11. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

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.

3.12. В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в учреждение из Министерства здравоохранения Кузбасса, органов государственной власти или органов местного самоуправления соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в орган государственной власти или орган местного самоуправления, откуда поступило обращение.

3.13. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.14. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес;

б) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в учреждении возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

г) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить главному врачу учреждения принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в

учреждение. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Главный врач учреждения в случае согласия с предложением исполнителя, подписывает письмо в адрес гражданина);

е) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную 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);

ж) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

3.15. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.16. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Организация приема граждан

4.1. Главный врач, заместители главного врача, ведут личный прием граждан в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

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

4.4. 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 в соответствии с настоящим Положением.

4.5. При невозможности разрешения жалобы, на уровне заведующего структурным подразделением, пациент направляется на ВК с первичной медицинской документацией, объяснительной запиской от заведующего структурным подразделением (какие меры предпринимались) и лица, на которого поступила жалоба. Врачебная комиссия вправе привлекать к работе специалистов других ЛПУ (с согласия пациента). По результатам рассмотрения такого обращения принимается решение, которое заносится в первичные медицинские документы, в Журнал протоколов заседаний Врачебной комиссии по вопросам оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий.

5. Работа с обращениями граждан, поступающих в книги жалоб и предложений и официальный сайт учреждения

5.1. Книга жалоб и предложений находится в структурных подразделениях учреждения: поликлиниках № 1,2,3, детской поликлинике, женской консультации, врачебных амбулаториях, отделениях стационара, ГСУБ.

5.2. Заведующие отделениями просматривают Книгу жалоб и предложений, жалобы заносятся в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан, находящийся в методическом кабинете. Дальнейшие действия согласно настоящего Положения.

5.3. При поступлении жалоб через официальный сайт учреждения программист незамедлительно передает ее для регистрации в Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан. Дальнейшие действия согласно настоящего Положения.

5.4. Еженедельно по пятницам на планерке у главного врача заместители главного врача, заведующие отделениями докладывают о результатах осмотра Книг жалоб и предложений и о предпринятых мероприятиях.

6. Анализ обращений граждан и хранение дел

6.1. Обращения, поступившие в ГБУЗ «Гурьевская районная больница», как в устной, так и в письменной форме, анализируются комиссией по разбору жалоб.

6.2. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем специалисту методического кабинета, ответственному за делопроизводство по обращениям граждан. Хранение их у исполнителя не производится.

6.4. Срок хранения обращений граждан и материалов по их рассмотрению и исполнению – 5 лет. Материалы постоянного хранения передаются в архив в установленном порядке.