



«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ГБУЗ МОДКТОБ
А.В. Григорьев
Приложение №1
к приказу №14
от 01.01.2023г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в государственном учреждении здравоохранения Московской области «Московская областная детская
клиническая травматолого-ортопедическая больница»

1. Общие положения

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

Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в государственном учреждении здравоохранения Московской области «Московская областная детская клиническая травматолого-ортопедическая больница», далее Больница.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан.

2. Основные термины, используемые в Положении

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 организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Больнице.

Добродел – это интернет-сервис, специально созданный на официальном портале Правительства Московской области. Это своего рода “Книга жалоб и предложений” от жителей Подмоскovie к властным структурам. Сайт позволяет избежать очередей, бюрократических проволочек, финансовых трат при решении житейских проблем, нарушениях гражданских и потребительских прав.

ЕЦУР – единый центр управления регионом Московской области. Назначение ЕЦУР - обработка обращений граждан, поступающих из разных источников (портал Добродел, МСЭД, электронная почта, соцсети и проч.), в одной точке с использованием типовых ответов, с обеспечением их классификации по тематикам и объектам, сократить сроки решения проблем жителей Московской области.

3. Права граждан при рассмотрении обращений. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

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 содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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.

3.4. Обращаться в Больницу с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.

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 Больницу 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 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 для письменных обращений.

6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

6.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении 3-х дней с момента поступления в приемной главного врача (у секретаря). Письменные и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение №2).

6.2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

6.2.1. 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.

6.2.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

6.2.3. 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.

6.2.4. Для составления ответа заявителю врачебной комиссией ГБУЗ МОДКТОБ проводится Служебная проверка в сроки указанные в Положении.

6.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

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

6.3.2. 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 проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах в холле поликлиники, в инфоматах. (Приложение №3)

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 случаях дается 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, гражданину дается 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.

8.7. Приказом главного врача выделяется 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.

8.8. 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.

8.9. 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.



«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ГБУЗ МОДКТОБ
А.В. Григорьев
Приложение №2
к приказу №14
от 01.01.2023г.

Форма « Журнала регистрации обращений граждан»

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. обратившегося	Адрес, Контактные телефоны	Вид обращения (краткое содержание)	Принятое решение
1	2	3	4	5	6



«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ГБУЗ МОДКТОБ
А.В. Григорьев
Приложение №3
к приказу №14
от 01.01.2023г.

График личного приема граждан главным врачом и руководителями служб

ФИО	Должность	Место	Время
Григорьев А.В.	Главный врач	Административный корпус, 2 этаж, кабинет № 23	Среда с 12.00 до 15.00
Чекериди Юрий Элефтерович	Заместитель главного врача по лечебной работе	Административный корпус, 2 этаж, кабинет № 27	Понедельник с 12.00 до 15.00
Силадий Ирина Робертовна	Заместитель главного врача по орг. метод. работе и МС	Административный корпус, 2 этаж, кабинет № 34	Среда с 14.00 до 16.00
Трухин Виктор Васильевич	Заместитель главного врача по Гои МР	Административный корпус, 2 этаж, кабинет № 36	Понедельник, среда с 14.00 до 16.00
Попова Наталья Сергеевна	И.о. заместителя главного врача по экономическим вопросам	Административный корпус, 2 этаж, кабинет № 30	Среда с 14.00 до 16.00
Фонталина Юлия Витальевна	Начальник отдела кадров	Административный корпус, 2 этаж, кабинет № 36	Понедельник, среда с 14.00 до 16.00
Чучарин Олег Викторович	Заведующий КДП	КДП, кабинет №5	Понедельник, среда, пятница С14.00 до 16 00