

Порядок рассмотрения обращений и жалоб граждан в ГБУЗ СК «Минераловодская РБ»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) или информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной системе «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложений, заявлений или жалоб, граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения и жалобы, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и жалобы граждан.

1.3. Основные используемые понятия:

Обращение - обращение гражданина направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Предложение - вид обращения, направленный на улучшение организации деятельности учреждения, должностных лиц.

Заявление - вид обращения по поводу реализации прав, свобод, закрепленных Конституцией Российской Федерации и другими нормативно-правовыми актами.

Ходатайство - вид обращения гражданина, общественной организации, депутата или должностного лица в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и свобод.

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

Коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании, митинге путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

Граждане имеют права:

- обращаться с письменным, устным обращением и обращением в электронном виде;
- получать полную, актуальную и достоверную информацию по существу поставленных вопросов;
- обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ с жалобами (претензией) на принятое по его обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений и жалоб граждан

Рассмотрение обращений и жалоб граждан в ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция РФ;
- Гражданский кодекс РФ;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- приказ Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений и жалоб

3.1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <https://mvbol.ru/>.

3.2. Адрес для корреспонденции: 357203, Ставропольский край, город Минеральные Воды, улица Гагарина д. 67-а.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: 8 (87922) 6-78-87.

Информацию о порядке рассмотрения обращений граждан размещена на официальном сайте ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» в разделе «Главное» - «Об учреждении» - «Обратная связь» - «Интернет приемная».

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 357203, Ставропольский край, город Минеральные Воды, улица Гагарина д. 67-а., приемная главного врача, 3 этаж.

Режим работы администрации ГБУЗ СК «Минераловодская РБ»:

Понедельник – Пятница: 8:00 – 16:30, перерыв с 12:00 – 12:30;

Суббота, воскресенье: выходные дни.

В случае изменений в режиме работы, информация заблаговременно доводится до сведения посетителей.

3.4. На официальном сайте ГБУЗ СК «Минераловодская РБ» (далее по тексту медицинское учреждение), на информационных стендах в структурных подразделениях размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта медицинской организации;

3.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в медицинскую организацию:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой.

4. Срок рассмотрения обращения и жалоб

4.1. Направление и регистрация письменного обращения:

4.1.1 Срок регистрации письменных обращений и жалоб с момента поступления – не более 3 дней.

4.1.2 Письменное обращение, поступившее в медицинское учреждение, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

4.1.3 В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его

автору письменно сообщается о принятых мерах, и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.1.4 Письменные обращения и жалобы граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до 7 дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.1.5 В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в соответствующие организации или органы.

4.2. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинского учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

4.3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение или жалоба гражданина.

5.2. Заявитель указывает в обращении (жалобе):

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения или жалобы;
- личную подпись и дату.

5.3. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на

осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены;

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

6. Основания для направления обращения или жалобы

Гражданин или его представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- 5) отказ в оказании медицинской помощи;
- 6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- 7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- 8) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- 9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- 10) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

7.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения или жалобы являются:

- не указаны фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- 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;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

8. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений и жалоб

8.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8.2. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения или жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

8.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений или жалоб в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений и жалоб.

9. Личный прием граждан в медицинской организации

9.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации и его заместителем в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем медицинской организации:

График приема:

- Главный врач: прием граждан по личным вопросам понедельник, четверг с 15.00 до 16.00, запись по телефону 6-78-87;
- Заместитель главного врача по организационно методической работе: прием граждан по личным вопросам вторник, пятница с 15.00 до 16.00, 6-78-87
- Заместитель главного врача по медицинской части: прием граждан по личным вопросам понедельник, четверг с 15.00 до 16.00, запись по телефону 6-78-82;
- Заместитель главного врача по поликлинической работе: прием граждан по личным вопросам: вторник, пятница с 15.00 до 16.00, запись по телефону 6-70-75;
- Заместитель главного врача по педиатрической помощи: прием граждан по личным вопросам: вторник, четверг с 10.00 до 12.00, запись по телефону 5-71-69;
- Заместитель главного врача по клинико – экспертной работе: прием граждан по личным вопросам: вторник, четверг с 13.00 до 15.00, запись по телефону 6-54-69;

9.2. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9.3. Подготовка документов для приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями возлагается секретаря главного врача и делопроизводителей структурных подразделений в зависимости от структуры обращения.

9.4. Предварительная запись на прием к главному врачу производится секретарем.

9.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

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

9.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации осуществляются ответственным за работу с обращениями граждан.

9.11. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

10. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации

10.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения и жалобы передаются руководителю – главному врачу или уполномоченному лицу на рассмотрение. Далее на исполнение в соответствии с резолюцией главного врача.

10.2. Если главным врачом дано поручение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

10.3. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном судом порядке.

10.4. При приеме обращений и жалоб:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.5. Регистрация обращений и жалоб граждан, в т.ч. поступивших в электронном виде, производится секретарем.

10.6. При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

10.6.1. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

10.6.2. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.7. В случае, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

10.8. Все обращения и жалобы, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.9. По письменному обращению и обращению, поступившему в электронном виде и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям руководителя медицинской организации;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

10.10. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

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

10.12. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

10.13. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

10.14. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.15. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель медицинской организации или уполномоченное лицо.

10.16. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования, и указано общее количество листов приложения.

10.17. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

10.18. 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.

10.19. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале медицинской организации.

10.20. Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

10.21. Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

10.22. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в письменной форме по указанному почтовому адресу.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

11.1. Конечными результатами рассмотрения обращения или жалобы являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа;

11.2. Удовлетворение обращения или жалобы гражданина, или его законного представителя может быть в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения;
- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;

11.3. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения или жалобы заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

12. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

12.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, для принятия мер реагирования заместитель главного врача по организационно методической работе ежеквартально организует учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

12.2. Результаты анализа обращений граждан предоставляются главному врачу для принятия административных решений.

13. Организация контроля за исполнением настоящего Порядка

13.1. Контроль за рассмотрением обращений и жалоб осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных

интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

13.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

13.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем главного врача по организационно методической работе.

13.4. Заместитель главного врача по организационно методической работе осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения.

13.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

13.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.7. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в медицинскую организацию обращений и жалоб граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

13.8. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.9. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач ГБУЗ СК «Минераловодская РБ».