

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА
им. Н.Ф.Филатова Департамента здравоохранения г. Москвы

123001.Москва,ул.Садовая-Кудринская,15, тел(499) 254-52-92, факс(499) 766-71-41

ПРИКАЗ

«09» 01 2013 г.

№ 32

**О порядке рассмотрения
обращений и приема граждан
в ГБУЗ «ДГКБ им. Н.Ф. Филатова ДЗМ»**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", в целях упорядочения работы с обращениями граждан, поступающими в ГБУЗ «ДГКБ им. Н.Ф. Филатова ДЗМ»,

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить:
 - 1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ДГКБ им. Н.Ф. Филатова ДЗМ» (Приложение 1).
 - 1.2. График приема граждан сотрудниками администрации ГБУЗ "ДГКБ им. Н.Ф. Филатова ДЗМ" (Приложение 2).
2. Ответственность за учет письменных обращений граждан возложить на заведующую канцелярией Сергееву М.В.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.И. Чубарова

Приложение 1
к приказу ГБУЗ «ДГКБ им. Н.Ф. Филатова
ДЗМ» от «09 » 01 – 2023 г.
№ 3.2

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений и приема граждан
в ГБУЗ «ДГКБ им. Н.Ф. Филатова ДЗМ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

1.2. Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ГБУЗ «ДГКБ им. Н.Ф. Филатова ДЗМ», далее - Больница.

1.3. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан.

1.4. При рассмотрении обращений граждан Больница обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина. Даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона.

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 Больницы, должностных лиц, либо критика деятельности Больницы 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

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 содержаться 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. Письменные и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан», либо путем внесения обращения в «Книгу отзывов и предложений», которая находится в приемной главного врача.

6.2. 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.

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

6.4. 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.

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

6.4. Для составления ответа заявителю проводится рассмотрение обращения в сроки указанные в Положении.

6.5. Для рассмотрения обращения главный врач резолюцией назначает ответственного за рассмотрения обращения (заместитель главного врача или заведующий отделением), в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, запрос и рассмотрение медицинской и иной документации, служебных записок персонала, организационные действия.

6.6. На основании рассмотрения материалов готовится ответ на обращения заявителя. При необходимости проведения комиссионного рассмотрения обращения, материалы направляются на рассмотрение Врачебной комиссии больницы. Порядок рассмотрения обращений граждан Врачебной комиссией регламентирован положением о Врачебной комиссии больницы.

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 Больницы.

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 случаяхается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятное 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 Больницы, 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.

9. Заключительные положения

9.1. Обращения граждан, поступившие из Департамента здравоохранения города Москвы через информационную систему ЭДО регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном для письменных обращений, в соответствии с резолюцией сотрудника Департамента здравоохранения города Москвы и главного врача больницы.

9.2. 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.

9.3. При наличии фактов нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных.

9.4. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

9.5. Ответы на первичные обращения граждан подписываются главным врачом, либо уполномоченным лицом

9.6. Анализ поступивших обращений проводится ежеквартально, при необходимости, по поручению главного врача составляются дополнительные отчеты.

Приложение 2
 к приказу ГБУЗ «ДГКБ им. Н.Ф. Филатова
 ДЗМ» от «09 » 01 – 2013 г.
 № 23

День недели	Время приема	Должность и ФИО сотрудника, осуществляющего прием	Место приема
Понедельник	14.00-16.00	Заместитель главного врача по поликлинике Чура И.С.	Ул. Зоологическая, д. 15, 5 этаж, кабинет заместителя главного врача по поликлинике №518
Вторник	14.00-16.00	Заместитель главного врача по КЭР Ведяков	Ул. Садовая-Кудринская, д. 15, к. 3, 2 этаж, кабинет заместителя главного врача по КЭР
Среда	16.00-17.00	Заместитель главного врача по КЭР Ведяков	Ул. Садовая-Кудринская, д. 15, к. 3, 2 этаж, кабинет заместителя главного врача по КЭР
Четверг	9.00-12.00	Заместитель главного врача по поликлинике Чура И.С.	Ул. Зоологическая, д. 15, 5 этаж, кабинет заместителя главного врача по поликлинике
	15.00-16.00	Заместитель главного врача по хирургии Мокрушина О.Г.	Ул. Садовая-Кудринская, д. 15, к. 3, 2 этаж
Пятница	15.00-16.00	Заместитель главного врача по медицинской части Выборнов Д.Ю.	Ул. Садовая-Кудринская, д. 15, к. 3, 2 этаж, кабинет заместителя главного врача по медицинской части
	13.00-15.00	Заведующий КДЦ Байдин С.А.	Ул. Садовая-Кудринская, д. 15, к. 11, 5 этаж, кабинет заместителя главного врача по КДЦ
Вторая суббота месяца	10.00-14.00	Заместитель главного врача по поликлинике Чура И.С.	Ул. Зоологическая, д. 15, 5 этаж, кабинет заместителя главного врача по поликлинике №518
В рабочие дни	9.00-17.00 по записи тел: 84992545292	Главный врач больницы Чубарова А.И.	Ул. Садовая-Кудринская, д. 15, к. 3, 2 этаж, кабинет главного врача