

Порядок рассмотрения обращений граждан в ЦССХ «КатЛаб»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений 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 устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 г. «О персональных данных»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства Здравоохранения Российской Федерации от 05.05.2012 г. № 520 «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»

3. Лица ответственные за рассмотрение и анализ обращений граждан:

3.1. Лицом, осуществляющим контроль соблюдения порядка рассмотрения и анализа обращений граждан, является заместитель директора по лечебной части.

3.2. Лицами, ответственными за непосредственное рассмотрение обращений граждан, являются руководители структурных подразделений, а также заместители директора в соответствии с курируемыми вопросами.

3.3. Лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан и ведение журнала регистрации является делопроизводитель.

В своей деятельности лица, ответственные за рассмотрение и анализ обращений граждан, руководствуются настоящим Порядком и другими нормативными документами по данному разделу работы.

4. Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений

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

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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 содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

– 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.

4.2. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

– объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений 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 на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений 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.

5. Формы и способы обращений

5.1. Обращения граждан могут поступать:

– в устной форме, в том числе по телефону;

– письменной форме по юридическому адресу медицинской организации, либо по адресу нахождения структурных подразделений;

– в форме электронного документооборота: по электронной почте обращение на официальный сайт организации (контактная информация размещена на стендах и в соответствующих разделах сайта)

5.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего законного представителя.

5.3. В целях реализации прав граждан на обращение в медицинскую организацию обеспечиваются:

– информирование граждан об их праве на обращение (путем размещения в доступном месте информации о способах обращений);

– регистрация и учет поступивших обращений;

– рассмотрение поступивших обращений;

– принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;

– подготовка и направление ответов заявителям;

– проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

5.4. В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.5. 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.

5.6. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

6. Сроки и особенности рассмотрения обращения

6.1. Все поступившие в письменной или электронной форме обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня с момента их поступления.

6.2. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику медицинской организации принимает руководитель медицинской организации, путем соответствующего визирования поступившего обращения.

6.3. Рассмотрение обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи проводится при обязательном участии врачебной комиссии ВК по контролю качества и безопасности медицинской деятельности с учетом требований, определенных приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 №502н «Об утверждении Порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

6.4. Учет обращений, поступивших в письменной или электронной форме ведется в журнале регистрации обращений граждан.

6.5. В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество работника ответственного за рассмотрение обращения;
- результата рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

6.6. Ответ на обращение, поступившее в письменной или электронной форме, дается в течении 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан иной срок.

6.7. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором (заместителем директора по лечебной части) не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения заявителю письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

6.8. В случае жалобы пациента на качество оказанной услуги, сроки рассмотрения обращения составляют 10 дней, согласно ч.1 ст.31 Федерального закона РФ №2300-1 «О защите прав потребителей».

6.9. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинской организации, 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 или электронной форме.

6.10. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;

- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

6.11. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.12. 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 возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

6.13. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма медицинской организации, и подписываются директором, либо иным лицом, уполномоченным на подписание приказом руководителя.

6.14. Ответ на обращение отправляется на почтовый и (или) электронный адрес гражданина, указанный в заявлении.

6.15. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с действующим законодательством и должной инструкции.

7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

7.1. В письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ.

7.2. В 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;

7.3. Текст письменного обращения не поддается прочтению. В течении семи дней со дня регистрации обращения, гражданину сообщается о причинах невозможности дать ответ на обращение по существу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. 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.

7.5. Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Медицинская организация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.7. 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;

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

7.9. Обращение содержит вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте медицинской организации. Гражданину, направившему обращение, в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

8. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

8.1. Заместитель директора по лечебной части обеспечивает учет и ежемесячный анализ поступивших обращений с обсуждением результатов в коллективе, подготавливает ответы и предложения, направленные на устранение недостатков.

8.2. При проведении анализа учитываются следующие показатели:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

8.3. По итогам года результаты анализа обобщаются и составляется отчет по работе с обращениями граждан.

9. Организация контроля за исполнением Порядка

9.1. Контроль за рассмотрением обращений 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.

9.2. 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.

9.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями руководителя медицинской организации по направлениям.

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

9.5. Соответствующее структурное подразделение медицинской организации ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, руководителю медицинской организации.

9.6. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя медицинской организации по направлениям.

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

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

9.8. 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.