



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ЭНГЕЛЬССКАЯ ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»

П Р И К А З

от 09 января 2018г.

№ 14-09

О совершенствовании организации
работы с обращениями
граждан в ГАУЗ «Энгельсская городская
стоматологическая поликлиника»

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан в ГАУЗ «Энгельсская городская стоматологическая поликлиника», во исполнение Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. №59-ФЗ (ред. от 03.11.2015), на основании письма ФОМС от 06.05.2009 г. №1530/30-3/и «О рекомендациях ФОМС о порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить положение о работе с жалобами и обращениями граждан в ГАУЗ «Энгельсская городская стоматологическая поликлиника».
2. Назначить ответственной за организацию работы с обращениями граждан в ГАУЗ «Энгельсская городская стоматологическая поликлиника» врача-методиста Ускову Н.Н.
3. Врачу-методисту Усковой Н.Н.:
 - 3.1. Организовать работу по обеспечению подразделений поликлиники доступной и полной информацией о правах пациента на бесплатную медицинскую помощь, о режиме работы поликлиники по предоставлению платных медицинских услуг, сведениях о квалификации и сертификации специалистов, сведениях о льготах для отдельных категорий граждан, информации о том, что с претензиями на качество оказания медицинской помощи пациенты могут обращаться к администрации ЛПУ, в ГКУ СО «Управление по организации оказания медицинской помощи по Энгельсскому муниципальному району», МЗ СО и Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области в Энгельсском районе.

Срок: постоянно

3.2. Организовать вынесение вопросов медицинской этики и деонтологии на врачебные и медсестринские конференции.

Срок: 2 раза в год

3.3. Выносить вопросы организации работы с обращениями граждан на заседания медицинского совета поликлиники.

Срок: 2 раза в год

3.4. Проводить проверку работы с жалобами и обращениями граждан в подразделениях поликлиники.

Срок: ежеквартально

3.5. Проводить анализ и составлять отчет о работе с обращениями граждан по поликлинике.

Срок: ежеквартально

4. Установить следующий график приема граждан по личным вопросам администраторами поликлиники:

4.1. главный врач Тарабрина И.М.:

вторник - 09.00-11.00

четверг - 14.00-16.00

4.2. заместитель главного врача по медицинской части Ветрова Т.Ф.:

ежедневно с 08.00-16.00

4.3. заместитель главного врача по КЭР Дранищева Е.О.

ежедневно с 08.00-16.00

4.4. заведующие отделениями:

ЛПО №1 – Лукьянова С.Н.

ЛПО №2 – Сулова Ю.Г.

ЛПО №3 – Горенко О.И.

Детское отделение – Богомолова Н.П.

ежедневно с 08.00-16.00

4.5. заведующий ортопедическим кабинетом ЛПО №1 Монахов О.А.

нечетные

числа с 14.00 до 20.00

четные

числа с 8.00 до 14.00

4.6. заведующая ортопедическим кабинетом ЛПО №2 Горкун Т.А.

нечетные

числа с 14.00 до 20.00

четные

числа с 8.00 до 14.00

5. Работу с жалобами и обращениями граждан строить в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. №59-ФЗ (ред. от 03.11.2015), письмом ФОМС от 06.05.2009 г. №1530/30-3/и «О рекомендациях ФОМС о порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования» и Положением «О работе с жалобами и обращениями граждан в ГАУЗ «Энгельсская городская стоматологическая поликлиника» (Приложение).

6. Секретарю-администратору Леоновой М.С. вести журнал регистрации устных и письменных обращений, включая информацию о принятых мерах.

Срок: постоянно

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГАУЗ «ЭГСП»

И.М. Тарабрина

« 08 » 01 2018 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с жалобами и обращениями граждан
в ГАУЗ «Энгельсская городская стоматологическая поликлиника»

Настоящее положение определяет деятельность ГАУЗ «Энгельсская городская стоматологическая поликлиника» по работе с письменными и устными обращениями граждан.

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Организация и порядок деятельности стоматологической поликлиники по работе с устными и письменными обращениями граждан регулируются Конституцией Российской Федерации, законами Российской Федерации и области, Указами Президента Российской Федерации и настоящим Положением.

Основными принципами деятельности ГАУЗ «Энгельсская городская стоматологическая поликлиника» в работе с письмами и устными обращениями граждан являются демократичность, доступность, гласность, законность, равенство граждан при обращении, контроль за своевременностью и полной рассмотрением обращений граждан.

Должностные лица обеспечивают в подразделениях исполнение порядка и правил организации работы с обращениями граждан, установленных законодательством Российской Федерации и области.

Основные термины:

- обращение гражданина – направленные юридическому или должностному лицу в письменной форме или форме электронного документа заявление, предложение или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 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 либо критика деятельности учреждения и должностных лиц;
- предложение – письменная или устная рекомендация гражданина о возможном решении проблемы;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, законных интересов либо прав, законных интересов других лиц.

Глава II. ПРАВА ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять

индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в учреждение и должностным лицам.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1. предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
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 врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

ГАУЗ «Энгельсская городская стоматологическая поликлиника», руководители подразделений, другие должностные лица обязаны принимать и в соответствии с настоящим Положением, в установленном порядке и в установленные сроки рассматривать письменные и устные жалобы, заявления и предложения, давать на них ответы и принимать по ним необходимые меры.

Жалобы, заявления и предложения граждан администрация и сотрудники поликлиники разрешают в соответствии с их компетенцией, должностными обязанностями и приказом об организации.

Глава III. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления

правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

Глава IV. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ И РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В целях своевременного рассмотрения жалоб, заявлений и предложений:

- жалобы, заявления и предложения подаются гражданами в те подразделения или тем должностным лицам, к непосредственному ведению которых относится разрешение данного вопроса;
- жалобы подаются в те подразделения поликлиники или тем должностным лицам, которым непосредственно подчинены или должностное лицо, действия которого обжалуются.

Обращения граждан не могут направляться на рассмотрение должностным лицам, действия (или бездействие) которых обжалуются.

Руководители и другие должностные лица обязаны проводить личный прием граждан. Прием должен проводиться в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Ответственность за организацию приема и рассмотрения жалоб, заявлений и предложений граждан несут руководители структурных подразделений.

Администрация учреждения и должностные лица при рассмотрении жалоб, заявлений и предложений обязаны:

- тщательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять для проверки работников с выездом на место, комиссионно, с участием гражданина, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по жалобам, заявлениям, предложениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;
- сообщать гражданам в письменной форме о решениях, принятых по жалобам, заявлениям, предложениям, а в случае их отклонения указывать мотивы, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования;
- ответ на обращение должен содержать конкретную, логично изложенную информацию о принятых мерах и результатах рассмотрения по всем вопросам;
- систематически анализировать и обобщать жалобы, заявления и предложения, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и свобод граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы органов государственной власти, местного самоуправления, предприятий всех форм собственности, учреждений и организаций.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если 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.

Гражданин, не согласный с решением, принятым по его жалобе, заявлению, предложению, имеет право обжаловать это решение в тот орган или тому должностному лицу, которому непосредственно подчинено подразделение или должностное лицо, принявшее обжалуемое решение, а также в суд.

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не указан конкретный срок исполнения. При необходимости проведения дополнительных проверок, выяснения вновь возникших обстоятельств, руководитель учреждения вправе продлить сроки рассмотрения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Нарушение установленного порядка рассмотрения жалоб, заявлений и предложений, а также преследование граждан в связи с подачей жалоб, заявлений, предложений либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных лиц ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.