



ГБУЗ «Городская больница №4»

Положение

П-05

Издание 5

Дата ввода в действие: 18.02.2019

УТВЕРЖДАЮ
ГЛАВНЫЙ ВРАЧ
БИДАГАЕВА Т.Г.

18/02.2019г.

ПОЛОЖЕНИЕ «ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №4» П-05

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Положение распространяется на все процессы, включенные в структуру СМК ГБУЗ «Городская больница №4».

Положения настоящего документа обязательны для всех сотрудников ГБУЗ «Городская больница №4».

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Федеральный закон №59 от 22.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Приказ Министерства здравоохранения Республики Бурятия №257-ОД от 27.02.2014 «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственных медицинских организациях Республики Бурятия»

Приказ Министерства здравоохранения Республики Бурятия № 9-ОД от 11.01.2019г. "Об утверждении Порядков организации круглосуточной горячей линии"

3. СОКРАЩЕНИЯ

ГБУЗ – Государственное бюджетное учреждение здравоохранения;

ФИО – Фамилия Имя Отчество;

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «Городская больница №4» (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность действий рассмотрения обращений, правила ведения делопроизводства по обращениям в соответствии с компетенцией ГБУЗ «Городская больница №4» (далее – Учреждение).

Порядок разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Учреждении, создании комфортных условий для участников отношений.

Заявителями могут быть граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица

Положение	П-05	Издание 5	Дата ввода в действие: 18.02.2019
-----------	------	-----------	-----------------------------------

без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом (далее – заявители).

Порядок исполняется должностными лицами Учреждения.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1 Информирование заявителей о Порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «Городская больница №4»

5.1.1 Местонахождение Учреждения: Республика Бурятия, 670009, г.Улан-Удэ, ул.М.Расковой, 2, тел./факс: 8(3012) 55-75-92, адрес официального сайта Учреждения: www.gb4.rf.ru, адрес электронной почты: igla04@yandex.ru.

Контактные телефоны Учреждения: главный врач: 55-75-92; заместитель главного врача по лечебной работе: 55-85-88; заместитель главного врача по ЭВН: 25-34-11; заведующая поликлиникой: 25-33-77; заведующая детской поликлиникой: 55-30-55; главная медицинская сестра: 55-82-71; бухгалтерия: 55-87-44; планово-экономический отдел: 55-87-11; детское отделение: 55-75-58; реанимация и кардиология: 55-74-84; терапевтическое отделение: 55-82-49; приемное отделение: 55-75-91; колопроктология и неврология: 55-81-21.

5.1.3 Телефон «горячей линии» главного врача: номер телефона: 8 (9021) 69-69-04 (секретарь главного врача), режим работы с 8.00 до 17.00 в рабочие дни, в выходные дни запись обращений, прослушивание в первый рабочий день после выходных, рассмотрение и ответ согласно срокам.

5.1.4 Ежедневный график работы администрации Учреждения с 8.00 до 17.00 час., предпраздничные дни с 8.00 до 16.00 час., выходные дни – суббота, воскресенье (перерыв на обед с 12.00 до 13.00 час.).

5.1.5 График личного приема заявителей:

- главный врач – вторник, четверг с 16.00 до 17.30 час.;
- заместитель главного врача по медицинской части – понедельник, пятница с 14.00 до 16.00 час.;
- заведующая поликлиникой – вторник, среда с 15.00 до 16.00 час.;
- заведующая детской поликлиникой – среда, четверг с 11.00 – 12.00 час.

5.1.6 Сведения о графике работы Учреждения сообщаются по телефону приемной.

График работы Учреждения также размещается внутри здания стационара и поликлиники на информационном стенде и на официальном сайте Учреждения.

Кроме этого на информационном стенде и на официальном сайте размещается следующая информация:

- наименование Учреждения;
- номер кабинетов и должностей работников Учреждения;
- график личного приема граждан должностными лицами Учреждения.

В здании стационара, поликлиники и детского отделения имеются почтовые ящики (ящики доверия), оборудованные для приема обращений граждан.

5.1.7 Для получения информации о Порядке заявители обращаются в учреждение:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде (почтой, электронной почтой, факсимильной связью).

5.1.8 Информирование граждан о Порядке организуется следующим образом:

1) публичное информирование (посредством привлечения средств массовой информации, радио, телевидения, а также путем размещения информации на официальном сайте Учреждения, информационных стендах и др.);

2) индивидуальное информирование:

Положение	П-05	Издание 5	Дата ввода в действие: 18.02.2019
-----------	------	-----------	-----------------------------------

- в форме устного информирования (лично или по телефону);
- в форме письменного информирования (по почте, по электронной почте или факсу).

5.1.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения ответственные лица подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, ФИО и должности ответственного лица, принявшего телефонный звонок.

5.1.10. Заявитель с учетом графика (режима) работы Учреждения с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, через официальный сайт и электронную почту.

5.1.11. Заявитель в обязательном порядке информируется в устной либо письменной форме:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения в вышестоящий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

5.1.12. Требования к письменному обращению заявителей.

В письменном обращении заявитель в обязательном порядке указывает:

- наименование Учреждения, либо ФИО должностного лица;
- ФИО заявителя;
- почтовый адрес, на который должен быть отправлен ответ;
- содержательную сторону обращения;
- личную подпись заявителя и дату.

При необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.2 Сроки рассмотрения обращений граждан

5.2.1. Общий срок рассмотрения письменного обращения заявителя не должен превышать тридцати дней с момента его первичной регистрации, а в случае поступления письменного обращения на «горячую линию» - не более 10 рабочих дней с момента первичной регистрации.

5.2.2 В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения выездной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия мер, сроки рассмотрения обращений заявителей могут быть продлены главным врачом Учреждения, но не более чем на один месяц с момента первичной регистрации с сообщением об этом заявителю и обоснованием необходимости продления сроков.

5.2.3 Срок регистрации письменного обращения в Учреждении составляет один день. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация его может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

5.2.4 Письменное обращение заявителя по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в срок до пяти дней со дня его регистрации в Учреждении подлежит переадресации в соответствующий орган или учреждение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя.

5.2.5. В случае, если заявитель в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов и учреждений, копия обращения должна быть направлена в течение пяти дней со дня регистрации обращения в соответствующие органы и учреждения.

Положение	П-05	Издание 5	Дата ввода в действие: 18.02.2019
-----------	------	-----------	-----------------------------------

5.2.6. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.3 Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения заявителя

5.3.1 Заявитель вправе получить на свое письменное обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев если:

- в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение или почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение);
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение в данном случае подлежит направлению в государственный орган для рассмотрения в соответствии с его компетенцией;
- 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 законом тайну;
- на обращение, в котором обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работнику Учреждения, а также членов его семьи;
- в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Учреждение;
- обращение не является заявлением, жалобой, предложением (стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.).

5.3.2. Заявителю, пришедшему на личный прием к должностным лицам Учреждения, может быть отказано в приеме в случае, если обратившийся заявитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, или проявляет агрессию, либо неадекватно себя ведет.

5.4. Административные процедуры

5.4.1 Рассмотрение письменных обращений граждан в ГБУЗ «Городская больница №4» включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация письменного обращения;
- рассмотрение письменного обращения;
- проведение заседания комиссии с ведением протокола;
- подготовка ответа на письменное обращение;
- выдача ответа на обращение.

5.4.2 Основанием для начала исполнения Порядка является поступление письменного обращения заявителя в Учреждение.

Письменное обращение может поступить в Учреждение одним из следующих способов:

- через МЗ РБ, а также иные государственные органы (прокуратура, уполномоченный по правам ребенка и т.д.);
- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;

- на сайт Учреждения;
- через почтовые ящики (ящики доверие), установленные в здании стационара, поликлиники и детском отделении;
- лично в Учреждение.

Прием и регистрация письменных обращений заявителей (проверка правильности адресации обращения, присвоение регистрационного номера, проверка повторности обращений) осуществляется в поликлинике и стационаре секретарями Администрации Учреждения в порядке делопроизводства.

Секретарь Учреждения на письменном обращении проставляет штамп, в котором указывает входящий номер и дату регистрации в журнале (форма ДМ-006). Датой регистрации обращения в Учреждении считается дата, указанная на штампе. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения заявителей, сохраняются вместе с обращениями.

Если обращение подписано двумя и более заявителями, то обращение считается коллективным, о чем в журнале также делается отметка.

Обращение заявителя проверяется юристом Учреждения на повторность. Повторными считаются обращения в случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему давался письменный ответ по существу. В случае поступления повторного обращения заявителя в Городскую больницу №4 юрист учреждения подготавливает соответствующие материалы, связанные с рассмотрением первичного обращения заявителя.

В случае рассмотрения или появления дополнительных документов, они подшиваются в дело с первичным обращением.

Прошедшие прием и регистрацию письменные обращения заявителей в этот же день или на следующий рабочий день направляются главному врачу Учреждения для предварительного рассмотрения.

5.4.3 Основанием для начала рассмотрения письменного обращения является поступление зарегистрированных обращений к главному врачу Учреждения.

На стадии обработки поступивших обращений главный врач отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по основаниям, предусмотренных ч.3. настоящего Порядка.

Если обращения не подлежат рассмотрению, юрист готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов.

На обращение, в котором обжалуется судебное решение, дается письменное разъяснение о порядке обжалования данного судебного решения.

Уведомление (разъяснение) подписывается главным врачом Учреждения и отправляется заявителю.

Подлежащие рассмотрению обращения подразделяются на следующие группы:

- содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию Учреждения;
- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Учреждения;
- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких должностных лиц Учреждения;
- повторные обращения;
- многократные обращения (три и более раз);
- обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем

Положение	П-05	Издание 5	Дата ввода в действие: 18.02.2019
-----------	------	-----------	-----------------------------------

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, главный врач готовит поручение юристу о переадресации обращения с письменным уведомлением заявителя.

При рассмотрении повторных обращений тщательно выясняются причины их поступления и в случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных заявителем вопросов ответственным руководителем по распоряжению Главного врача принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

Многократными обращениями признаются обращения заявителя, содержащие вопросы, на которые ему два и более, раз давались письменные ответы по существу и в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства. По многократным обращениям на основании истории обращения юрист готовит уведомление о прекращении переписки и направляет его заявителю.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется юристом в соответствующие органы и направляется письменное уведомление заявителю. В течение пяти дней со дня регистрации в Учреждении такого обращения юрист направляет его в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии.

Если вопросы, содержащиеся в обращении, относятся к компетенции Учреждения, главный врач в трехдневный срок после регистрации обращения принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращения и для подготовки письменного ответа определяет должностное лицо (далее - Исполнителя) с оформлением резолюции, в котором дается соответствующее поручение. В случае, если в обращении заявителя затрагиваются вопросы, требующие рассмотрение нескольких должностных лиц главный врач определяет ответственного Исполнителя. При этом подлинник обращения направляется ответственному Исполнителю, а копия Соисполнителю (Соисполнителям).

5.4.4 Основанием для начала подготовки письменного обращения является поступление Исполнителю (ответственному Исполнителю) письменного обращения заявителя с резолюцией главного врача.

Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение заявителя, исполняет его в соответствии с резолюцией главного врача, осуществляет получение информации от дееспособного пациента или законного представителя пациента, которому непосредственно оказывалась медицинская помощь в Учреждении для уточнения причин направления данного обращения и готовит проект письменного ответа.

5.4.4.1 При рассмотрении предложения Исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в нем:

- по совершенствованию оказания медицинской помощи населению,
- по совершенствованию лекарственного обеспечения;
- по развитию материально-технической базы учреждений;
- по улучшению обеспечения лечебных учреждений медицинскими кадрами.

Оценив возможность их принятия или непринятия. Исполнитель готовит проект ответ в письменном виде. Если предложение не принято, заявитель письменно извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

5.4.4.2 При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, Исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

Положение	П-05	Издание 5	Дата ввода в действие: 18.02.2019
-----------	------	-----------	-----------------------------------

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе лечебно-профилактического учреждения и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В письменном ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствует или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов.

Для этого Исполнитель получает пояснения по факту нарушения у заявителя, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе заявителю приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе должностных лиц Учреждения, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.4.4.3 При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, Исполнитель обязан определить обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого Исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя (других лиц), принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.;

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создавших угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

- организует привлечение к дисциплинарной ответственности лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов заявителя.

5.4.4.4 В процессе рассмотрения обращения по существу Исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию из компетентных подразделений;
- пригласить на личную беседу заявителя, запросить у него дополнительную информацию;
- инициировать проведение проверки в Учреждении.

Положение	П-05	Издание 5	Дата ввода в действие: 18.02.2019
-----------	------	-----------	-----------------------------------

Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц) в порядке, установленном действующим законодательством.

В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, Исполнитель может пригласить заявителя на личную беседу.

Приглашение заявителя на беседу осуществляется по телефону, факсу, почтой и другими способами.

В случае отказа заявителя (или неявки при наличии подтверждения о приглашении заявителя предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь недостаточно легальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

Подготовленный по результатам рассмотрения обращений проект ответа должен соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- в ответе должно быть указано, кому он направляется, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный Учреждением, фамилия, имя, отчество и номер телефона Исполнителя.

Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся заявителей без их согласия.

Подготовленный Исполнителем проект ответа на письменное обращение незамедлительно направляется юристу для редактирования и подготовки окончательного ответа на поступившее обращение.

Юрист редактирует и направляет окончательный ответ на рассмотрение и подписание главному врачу.

Главный врач Учреждения:

- рассматривает готовый ответ;
- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных Исполнителем в случае удовлетворения обращения заявителя;
- определяет порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения нормативных правовых актов, прав и свобод или законных интересов заявителя;
- в случае необходимости возвращает ответ на повторное рассмотрение Исполнителю либо юристу для редактирования.

В случае возврата ответа, Исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

Обращение считается рассмотренным, если даны на все поставленные вопросы в обращении исчерпывающие ответы, приняты необходимые меры. В этом случае главный врач подписывает окончательный ответ.

Положение	П-05	Издание 5	Дата ввода в действие: 18.02.2019
-----------	------	-----------	-----------------------------------

5.4.5 Основанием для начала выдачи ответа на обращение является поступление юристу подписанного главным врачом Учреждения письменного ответа на обращение заявителя.

Секретарь направляет заявителю письменный ответ по почте или по электронной почте, а также может вручить лично в Учреждении (по желанию заявителя) либо доставляется курьером по указанному в обращении месту жительства.

Юрист формирует дело по обращению заявителя, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе, поступившие ответы, справки.

В «Журнал регистрации письменных обращений граждан» (форма ДМ-006) заносятся все данные о полученных ответах и принятых решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения заявителя является, дата отправки ответа заявителю.

Максимальный срок рассмотрения письменного обращения с момента его первичной регистрации не может превышать тридцати календарных дней за исключением случаев, предусмотренных законом, с уведомлением об этом заявителя, а в случае поступления письменного обращения на «горячую линию» - не более 10 рабочих дней с момента первичной регистрации.

В этих целях Исполнитель, не позднее, чем за пять дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя главного врача служебную записку с обоснованием о необходимости продления сроков исполнения поручения.

Письменные обращения заявителей, письменные ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются юристом в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Учреждения.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии порядковыми номерами.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается юристом в течение пяти лет. По истечении сроков хранения обращения и материалы уничтожаются в установленном порядке.

5.5 Последовательность административных процедур при личном приеме заявителей

5.5.1 Порядок рассмотрения обращений, поступивших в ходе личного приема, включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявлений на личный прием;
- проведение личного приема.

5.5.2 Прием и регистрация заявлений на личный прием является личное обращение заявителя в Учреждение.

Информацию о приеме к главному Врачу осуществляет секретарь администрации Учреждения. Прием заявителей к остальным должностным лицам Учреждения осуществляется без предварительной записи.

Личный прием заявителей в Учреждении осуществляется, в соответствии с графиком личного приема, предусмотренным пунктом 1.5. настоящего Порядка.

При обращении заявителя на личный прием к главному врачу секретарь Учреждения проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность. При необходимости секретарь распечатывает историю обращений заявителя и передает ее главному врачу.

При обращении заявителя на личный прием к иным должностным лицам Учреждения, должностное лицо Учреждения самостоятельно регистрирует обращение в своем «Журнале учета обращений граждан».

Положение	П-05	Издание 5	Дата ввода в действие: 18.02.2019
-----------	------	-----------	-----------------------------------

5.5.3 Последовательность приглашения на личный прием к главному врачу осуществляется секретарем с учетом даты и времени обращения. Заявители, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Должностные лица Учреждения, осуществляющие личный прием, выслушивают заявителя. Содержание обращения заявителя должно быть письменно оформлено и занесено в «Журнал учета обращений граждан».

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале.

Во время личного приема должностным лицом Учреждения, осуществляющим прием, не допускается рассмотрение служебных вопросов.

При отсутствии возможности дать сразу ответ в ходе личного приема должностное лицо Учреждения информирует заявителей о том, что последний имеет возможность при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, а также разъясняет, в какой срок будет рассмотрено его обращение.

Письменные обращения заявителей, принятые в ходе личного приема подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с административными процедурами, установленными для письменных обращений заявителей.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения.

После окончания личного приема должностное лицо Учреждения проводит обработку материалов приема заявителей. Вносит в «Журнал учета устных обращений граждан» информацию о результатах рассмотрения устного обращения, все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами Учреждения решениях.

5.3.4 Кроме того, руководители подразделений ведут личный прием граждан по мере возникновения потребности, с регистрацией обращений в «Журнал учета устных обращений граждан». Ответ на обращение заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. При отсутствии возможности дать сразу ответ в ходе личного приема руководитель информирует заявителей о том, что последний имеет возможность при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, а также разъясняет, в какой срок будет рассмотрено его обращение.

5.6 Последовательность административных процедур при устном обращении на телефон «горячей линии», телефон «доверия»

5.6.1 Граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан и юридические лица независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий вправе обратиться на «горячую линию» Учреждения.

5.6.2. Должностное лицо Учреждения (секретарь главного врача) осуществляющий прием обращений на телефон «горячей линии» 69-69-04, выслушивает заявителя. В случае поступления вопросов на «горячую линию», решение которых не входят в компетенцию

Положение	П-05	Издание 5	Дата ввода в действие: 18.02.2019
-----------	------	-----------	-----------------------------------

медицинской организации, секретарь обязан направить заявителя в соответствующий орган или организацию, в чью компетенцию входит решение вопроса (сообщить контактный номер и иную подробную информацию).

Секретарь обязан сообщить контактную информацию заявителя и суть обращения сотрудникам соответствующего органа или организации для рассмотрения и ответа заявителю в порядке компетенции.

5.6.3. Действия секретаря при вызове на «горячую линию», в котором содержатся:

- сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- при нецензурных либо оскорбительных выражениях, угрозе жизни, здоровью или имуществу, а также членам его семьи, дежурный вправе оставить вызов без ответа и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления его правом.

5.6.4. Содержание обращения заявителя, а также ФИО заявителя, адрес, на который должен быть отправлен ответ (при необходимости дать письменный ответ) должно быть незамедлительно зарегистрировано в журнале регистрации вызовов «горячей линии» Учреждения - «Журнале учета устных обращений граждан».

5.6.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение заявителя может быть дан устно в ходе телефонного разговора, о чем делается запись в «Журнале учета устных обращений граждан».

В случае, когда в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, заявителю незамедлительно дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6.6. При отсутствии возможности дать сразу ответ в ходе телефонного разговора должностное лицо Учреждения (дежурный) информирует заявителей о том, что последний имеет возможность при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, а также разъясняет, что его обращение будет рассмотрено в срок до 10 рабочих дней.

5.6.7. После принятия вызова и регистрации в «Журнале учета устных обращений граждан», секретарь передает информацию о поступившем вызове на телефон «горячей линии» руководителю структурного подразделения Учреждения, в компетенцию которого входит решение вопроса. Секретарь записывает в журнал ФИО исполнителя, которому передан вопрос.

5.6.8. После окончания рассмотрения устного обращения исполнитель передает информацию дежурному для устного извещения заявителю.

5.6.9. В случае, если после устного обращения по телефону «горячей линии», телефон «доверия», поступило письменное обращение заявителя, такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с административными процедурами, установленными для письменных обращений заявителей.

Общий срок исполнения по устным и письменным обращениям граждан на «горячую линию» Учреждения не может превышать 10 рабочих дней.

5.6.10. В конце смены секретарь подписывает «Журнал учета устных обращений граждан» у руководителя Учреждения.

5.6.11. Отчет о работе «горячей линии» еженедельно по понедельникам заполняется в Google – таблицу заведующим ОМО, в его отсутствие менеджером ОМК.

5.7. Последовательность административных процедур при обращении на ящик «доверия»

Положение	П-05	Издание 5	Дата ввода в действие: 18.02.2019
-----------	------	-----------	-----------------------------------

Изъятие обращений из ящиков «доверия» приемного отделения стационара производится старшей медицинской сестрой приемного отделения не реже 1 раза в неделю, с последующей передачей секретарю для регистрации. Изъятие обращений из ящиков «доверия» отделений стационара производится старшими медицинскими сестрами отделений не реже 1 раза в неделю, с последующей регистрацией в журнале формы ДМ-006 отделения.

Изъятие обращений из ящиков «доверия» по поликлинике производится старшим регистратором не реже 1 раза в неделю, с последующей передачей секретарю для регистрации.

Рассмотрение обращений с ящиков отделений производит зав. отделением, с ящика приемного отделения - зам. гл. врача по медицинской части, с ящиков поликлиники - зав. поликлиникой и зав. детской поликлиникой.

Обращения из ящика «доверия» рассматриваются в случае, если они носят не анонимный характер в сроки, установленные настоящим положением.

5.8 Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях

5.8.1 Аналитическая работа по обращениям граждан ведется юристом.

5.8.2 Анализ поступивших в Учреждение письменных обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально по нарастающей (1-ый квартал, 1-ое полугодие, за 9 месяцев, за 1 год).

Статистический учет жалоб, обращений и заявлений (в устной и письменной форме) проводится ежемесячно, согласно Приложению №1 к порядку рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «Городская Больница №4».

В этих целях должностные лица Учреждения представляют юристу информацию о результатах рассмотрения обращений заявителей.

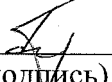
Информационно-аналитические справки, отчеты по окончании отчетного периода представляются главному врачу Учреждения.

Разработал: Юрист Павлова.Т.А.


(подпись)

18.02.2019г.
(дата)

Согласовал: Председатель СПК Бидагаева Т.Г.


(подпись)

18.02.2019
(дата)

Положение	П-05	Издание 5	Дата ввода в действие: 18.02.2019
-----------	------	-----------	-----------------------------------

Приложение 1

Перечень записей, утвержденных внутренними документами

№	Номер записи	Документ, устанавливающий требования	Наименование записи	Срок хранения записи
1	ДМ-006	П-05	Журнал регистрации обращений	5 лет