

Управление здравоохранения Администрации г. Екатеринбурга

Муниципальное автономное учреждение
«ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №8»

ПРИКАЗ

15.01.2020 г.

№ 05/07

*«Об организации работы по рассмотрению обращений граждан
в МАУ «Детская городская больница №8»»*

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в РФ», приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012г. № 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области», приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 26.06.2013г. № 826-п «О внесении изменений в Положение о работе с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области» и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАУ «ДГБ №8» (Приложение № 1) и принять его к исполнению ответственными лицами по работе с обращениями граждан.
2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан по учреждению заместителя главного врача по КЭР Голобородько К.А.
3. Назначить ответственными лицами по работе с обращениями граждан по направлениям следующих работников:
 - 3.1. По вопросам качества оказания медицинской помощи, высокотехнологичной медицинской помощи, лекарственного обеспечения, инвалидности, экспертизы временной нетрудоспособности – заместителя главного врача по клинко-экспертной работе Голобородько К.А.
 - 3.2. По вопросам оказания медицинской помощи в стационаре, в том числе дневных стационарах, работе диагностического отделения, клинко-диагностической лаборатории и отделения восстановительного лечения – заместителя главного врача по лечебной работе Ходько О.К.
 - 3.3. По вопросам оказания медицинской помощи в условиях АПП, работе стоматологического отделения, узких специалистов, школьного и дошкольных отделений – заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической службе Пленкину Л.Л.
 - 3.4. По вопросам платных услуг – заместителя главного врача по предпринимательской деятельности Костоусова В.В.
 - 3.5. По вопросам трудового законодательства и по вопросам, требующих юридической оценки – заместителя главного врача по кадрово-юридической работе Костоусова М.В.
 - 3.6. По иным вопросам – по распоряжению главного врача.
4. Своевременная подготовка информации и документов (копий) по обращениям граждан возлагается на руководителей структурных подразделений, непосредственно подчиняющихся ответственным лицам, указанных в пункте 3 настоящего приказа.
5. Назначить ответственным лицом за регистрацию обращений граждан, организацию контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений и направления по ним ответов, а также за формирование и хранение дел – заведующего канцелярией Зинченко Е.С.

6. Ответственным лицам проводить прием граждан по личным вопросам в соответствии с утвержденным графиком (Приложение № 7) с заполнением карточки личного приема граждан (Приложение № 4).
7. Ответственные лица обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием заявителя, проведением ВК (Приложение № 6).
8. При встрече с заявителем для рассмотрения его обращения, ответственными лицами заполняется лист встречи с заявителем (Приложение № 5).
9. Заместителю главного врача по клинико-экспертной работе Голобородько К.А. обеспечить:
 - с целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в медицинской организации, учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:
 - 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
 - 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
 - 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениям.
 - предоставление главному врачу ежеквартально, в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным, аналитических справок и статистических отчетов о работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан.
 - предоставление главному врачу по итогам года, в срок до 1 февраля, следующего за отчетным годом, обобщенных результатов анализа обращений граждан.
10. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Д.О. Праздничков

Согласовано:

Заместитель главного врача
по кадрово-юридической работе



М.В. Костоусов

Заместитель главного врача
по клинико-экспертной работе



К.А. Голобородько

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в МАУ «ДГБ № 8»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятых по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Настоящее Положение распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию (далее – обращения).

1.3. Все обращения, поступившие в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Заявитель, в своем *письменном обращении*, в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения;
- ставит личную подпись и дату.

2.2. Заявитель в своем *обращении, направленном в форме электронного документа*, в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- адрес электронной почты и/или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения.

3. Направление и регистрация обращений граждан

3.1. Ведение делопроизводства по обращениям граждан возлагается на канцелярию учреждения.

3.2. Все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции у секретаря, а также в журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 2) у заведующего канцелярией. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные.

3.3. После резолюции главного врача, копии обращения направляются указанным исполнителям. Ответственным исполнителем является тот работник, чья фамилия названа первой в списке исполнителей. Именно он отвечает за организацию исполнения, окончательное решение вопроса, подготовку ответа, отчитывается о результатах исполнения, и взаимодействует с секретарем и/или заведующим канцелярией по вопросу снятия поручения с контроля или переноса срока исполнения.

3.4. Конверты к письмам сохраняются во всех случаях, т.к. по ним можно установить точный адрес отправителя, время отправления, получения письма и др.

3.5. Данные о поступивших обращениях, кратком содержании, исполнителях, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения обращений отражаются в электронном журнале регистрации обращений граждан.

4. Рассмотрение обращений

4.1. **Ответственные лица**, за работу с обращениями граждан в учреждении **обязаны:**

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя;
- по результатам проверки обращения подготовить мотивированный ответ, который должен содержать объективный анализ собранных материалов. При выявлении нарушения прав и интересов граждан, недостатков в деятельности учреждения, в ответе заявителю указываются меры по восстановлению юридических прав, устранению недостатков, а также о принятии административных, финансовых и других мер воздействия.
- дать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в установленные настоящим Положением сроки.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну и персональные данные гражданина.

4.3. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

4.4. Письменный ответ на обращение оформляется ответственными лицами на официальном бланке учреждения, с указанием ФИО исполнителя и номера телефона.

4.5. Письменный ответ на обращение подписывается главным врачом учреждения, либо уполномоченным на то лицом и подлежит обязательной регистрации у секретаря в журнале регистрации исходящей корреспонденции».

4.6. Ответ на обращение направляется:

- в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;
- в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении и/или по почтовому адресу при его наличии.

4.7. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица.

4.8. В случае отсутствия в письменном обращении Ф.И.О. гражданина и/или адреса, ответ на обращение не дается.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при его наличии) заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

5.3. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю.

5.4. 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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем сообщается заявителю.

5.5. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте учреждения, заявителю направляется ссылка официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменные обращения граждан, в том числе поступившие на сайт учреждения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в канцелярии учреждения.

6.2. В тех случаях, когда необходимо проведение специальной проверки, срок рассмотрения может быть продлен руководителем, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом заявителю.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Прием граждан проводится главным врачом учреждения, его заместителями или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

7.2. График приема граждан (Приложение № 7) доводится до сведения граждан, путем размещения на официальном сайте и информационных стендах учреждения.

7.3. При личном приеме главным врачом и /или заместителями главного врача, граждан предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.4. Прием главным врачом граждан по личным вопросам проводится в порядке очередности, для её соблюдения секретарем главного врача производится предварительная запись на прием.

7.5. Прием должностными лицами граждан по личным вопросам проводится в порядке очередности, в соответствии с графиком приема граждан (Приложение 7) и регистрируются в журнале регистрации личного приема граждан (Приложение № 3).

7.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан (Приложение № 4). В случае если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в вышеуказанной карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

8. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

8.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

8.2. Срок подготовки ответа на обращение ответственными лицами указывается в штампе «Срок исполнения» проставленном на самом обращении.

8.3. Заведующий канцелярией осуществляет контроль:

- за своевременностью рассмотрения обращений ответственными лицами;
- за сроками подготовки ответов заявителям на обращения ответственными лицами;
- за сроками направления ответов заявителям.

8.4. Контроль сроков рассмотрения обращений и подготовки ответов заявителям, заведующий канцелярией производит путем рассылки ответственным лицам напоминания по электронной почте и/или направления на бумажном носителе, не позднее, чем за 5 рабочих дней (включительно) до срока исполнения.

8.5. Ответственные лица, по работе с обращениями граждан:

- должны обеспечить полное рассмотрение поставленных в обращении вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения;
- обязаны соблюдать сроки рассмотрения обращений указанные в настоящем Положении и своевременно направлять ответы на обращения в канцелярию для их регистрации, подписания руководителем и дальнейшего направления заявителям.

8.6. Дата снятия с контроля является дата направления ответа заявителю.

8.7. Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, установленные настоящим Положением, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство РФ решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, составляющих охраняемую законом тайну, влекут в отношении виновных должностных лиц учреждения ответственность в соответствии с законодательством РФ.

8.8. Личная ответственность за рассмотрение обращений в установленные законодательством РФ сроки возлагается на заместителей руководителя учреждения по направлениям.

9. Формирование и хранение дел

9.1. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

9.2. Срок хранения обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением определяется в соответствии с Номенклатурой дел, действующей в учреждении.

Муниципальное автономное учреждение
«ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №8»

Карточка
личного приема граждан

№ _____

дата регистрации «__» _____ 20__ г.

Ф.И.О. заявителя, № и серия паспорта, кем и когда выдан _____

Адрес регистрации заявителя, контактный телефон _____

Краткое содержание обращения _____

Ф.И.О. должность лица, ведущего прием _____

Кому, что и в какие сроки поручено _____

Результата рассмотрения обращения (дано разъяснение, принято письменное заявление, приняты
иные решения): _____

Главный врач

Д.О. Праздничков

Лист встречи с заявителем
(при рассмотрении обращения)

№ _____ дата регистрации «__» _____ 20__ г.

Ф.И.О. заявителя, № и серия паспорта, кем и когда выдан _____

Социальное положение _____

Инвалидность _____

Адрес регистрации заявителя, контактный телефон _____

Номер и дата письменного обращения, краткое содержание обращения _____

Ф.И.О. должность лица, ведущего прием _____
_____ подпись

Место проведения встречи (в МО, на дому, иное) _____

Кому, что и в какие сроки поручено _____

Результата встречи (дано разъяснение, приняты иные решения): _____

(подпись заявителя)

(дата)

ПРОТОКОЛ
заседания (врачебной) комиссии
(образец)

« ___ » _____ 20___ г.

№ _____

(повестка)

Председатель _____
(Ф.И.О.)

Секретарь _____
(Ф.И.О.)

Члены комиссии: _____
(должности, Ф.И.О.)

Приглашенные: _____
(должности, Ф.И.О.)

Перечень рассматриваемых вопросов:

1. _____

2. _____

Представленные материалы: _____

СЛУШАЛИ:

(должности, Ф.И.О.) _____
(содержание доклада)

(должности, Ф.И.О.) _____
(содержание доклада)

РЕШЕНИЯ:

1. _____

2. _____

Председатель _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

Секретарь _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

В дело № _____
« ___ » _____ 20___ г.

(подпись исполнителя)

**График приема граждан
Администрацией МАУ «ДГБ № 8»**

№ п/п	ФИО	Должность	День приема	Время приема	Место приема
1.	Праздничков Дмитрий Олегович	Главный врач	Последняя среда месяца	13.00 – 14.00	ул.Военная, 20 5 этаж, каб.517 Приемная тел. 297-83-22 reception@dgb8.ru
2.	Ходько Оксана Константиновна	Заместитель главного врача по лечебной работе	Четверг еженедельно	15.00 – 17.00	ул.Военная, 20 5 этаж, каб.501 тел. 297-83-22 reception@dgb8.ru
3.	Пленкина Лариса Леонидовна	Заместитель главного врача по амбулаторно- поликлинической службе	Понедельник еженедельно	15.00 – 17.00	ул.Санаторная, 22 каб.404 тел. 256-42-43 reception@dgb8.ru
4.	Голобородько Константин Александрович	Заместитель главного врача по клинико- экспертной работе	Понедельник еженедельно	15.00 – 17.00	ул.Санаторная, 22 каб.417 тел. 256-42-43 reception@dgb8.ru
5.	Костоусов Михаил Валентинович	Заместитель главного врача по кадрово- юридической работе	Вторник еженедельно	10.00 – 12.00	ул.Военная, 20 5 этаж, каб.509 тел. 221-53-04 reception@dgb8.ru
6.	Костоусов Валентин Валентинович	Заместитель главного врача по предпринимательской деятельности	Понедельник еженедельно	11.00 – 13.00	ул.Военная, 20 5 этаж, каб.502 тел. 221-53-01 reception@dgb8.ru