

No



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 выполняющие организационно-распорядительные, либо административно- хозяйственные функции в Учреждении.

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 содержатся сведения, составляющие врачебную тайну.
- 3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3. настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.4. Обращаться в Учреждение 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. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, врачебной тайны, 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, адрес электронной почты 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 (информационные ресурсы больницы в социальных сетях и др.), подлежит рассмотрению при условии, что оно не анонимное.

5.4. Ответы на жалобы и обращения граждан, поступивших в учреждение по информационным системам общего пользования, либо по почте или электронной почте предоставляются только в той части, которая не затрагивает сведения, относящиеся к врачебной тайне.

6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

6.1.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении 3-х дней с момента поступления. Письменные и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале личного приема граждан», либо путем внесения обращения в «Журнал входящей документации».

6.1.2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

6.2.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

6.2.3. 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.

6.2.4. Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование.

6.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

6.3.1. Устные обращения подлежат регистрации в «Журнале личного приема граждан» и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6.3.2. При устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, а также предъявляет документ, удостоверяющий его личность, в случае необходимости и иные документы, подтверждающие полномочия гражданина как законного представителя несовершеннолетнего.

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

6.3.4. 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 случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. При установлении, что обращение связано с оказанием медицинской помощи, обращение передается на рассмотрение врачебной подкомиссии по работе с обращениями граждан. Заседание подкомиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков при их наличии. Секретарь врачебной подкомиссии вносит принятое решение в медицинскую документацию пациента, а также в специальный журнал.

6.5. Выписка из протокола решения врачебной комиссии (подкомиссии) либо заключение врачебной подкомиссии может быть выдана на руки пациенту либо его законному представителю на основании письменного заявления.

6.6. В случае если в обращении содержится предупреждение о намерении исковых заявлений, имеет претензионный характер, то ответ на него согласуется с юристом ЦГБ.

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

6.8. Все обращения и ответы на них передаются в службу внутреннего контроля или лицу уполномоченному по качеству. При необходимости проводятся целевые проверки в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности..

7. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

7.1. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7.2. При обращении гражданина (его представителя) по поводу некачественного оказания медицинской помощи ему, либо несовершеннолетнему, законным представителем которого он является должно быть рассмотрено ответственным лицом медицинской организации не позднее 10 дней со дня его поступления.

7.3. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования согласно п.1 ст. 31 Закона РФ № 2300-1.

7.4. Сроки рассмотрения иных письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

7.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 12 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.

7.6. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть обосновано и согласовано с руководителем Учреждения.

7.7. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

7.8. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.