



Министерство здравоохранения Кузбасса
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Кузбасский клинический центр охраны здоровья шахтеров
имени святой великомученицы Варвары»
(ГБУЗ ККЦОЗШ)

ПРИКАЗ

№ 607-П

02.09.2024

г. Ленинск-Кузнецкий

О порядке организации рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ ККЦОЗШ

В связи с производственными кадровыми изменениями в ГБУЗ ККЦОЗШ, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями); Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 03.11.2006 № 218 "Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области" (в редакции от 18.01.2018 №18),-

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение о работе с обращениями граждан в ГБУЗ ККЦОЗШ согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить порядок обращений граждан в ГБУЗ ККЦОЗШ согласно приложению № 2 к настоящему приказу.
3. Назначить ответственным за работу с обращениями граждан заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Лагуту Е.А.
4. Назначить ответственным за размещение на сайте информации гражданам о порядке рассмотрения на официальном сайте и социальных сетях ГБУЗ ККЦОЗШ – Лазурину А.В., редактора службы информационных технологий, связи и защиты информации.
5. Утвердить график приема граждан по личным вопросам администрацией ГБУЗ ККЦОЗШ согласно приложению № 3 к настоящему приказу.
6. Приказ от 21.09.2023 № 332-П «Об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ ККЦОЗШ» считать утратившим силу.
7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

Исп. Красулина Г.П.

Ещин Е.Е.

Положение о работе с обращениями граждан в ГБУЗ ККЦОЗШ

1. Настоящее положение об организации работы с обращением граждан и юридических лиц в ГБУЗ ККЦОЗШ (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в медицинских организациях в целях приведения в соответствие с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 07.05.2013 № 80-ФЗ, от 02.07.2013 № 182-ФЗ, от 24.11.2014 № 357-ФЗ, от 03.11.2015 № 305-ФЗ, от 27.11.2017 № 355-ФЗ, от 27.12.2018 № 528-ФЗ, от 04.08.2023 №480-ФЗ). Постановлением коллегии Администрации Кемеровской области от 14.12.2007 № 347, от 19.10.2010 № 457, от 07.02.2011 № 37, от 06.09.2013 № 370.

2. Приказом главного врача ГБУЗ ККЦОЗШ определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и юридическими лицами и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

3. Положение об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.

4. Письменные и в форме электронного документа поступившие по электронной почте, на официальный сайт, социальные сети ГБУЗ ККЦОЗШ обращения граждан и юридических лиц подлежат обязательной регистрации в журнале «Входящая корреспонденция».

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений. Повторным считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

1. Если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному ответу;

2. Если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторным:

1. Обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

2. Обращения граждан и юридических лиц, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан и юридических лиц регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

5. На обращения граждан и юридических лиц, принятых на личном приеме, оформляется карточка личного приема и регистрируется в журнале «Регистрация обращений граждан». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

6. Отдельные обращения граждан и юридических лиц рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:

1. Если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

2. Если в письменном обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению;

4. Если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину неоднократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом – в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

7. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть, предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8. В случае поступления должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных ГБУЗ ККЦОЗШ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос.

9. Все обращения граждан и юридических лиц должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложена в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан и юридических лиц необходимо указать меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

В ответ медицинской организации на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а так же лицом, не являющимся его законным представителем – необходимо указать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

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

– Письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;

– Ответ заявителю;

– Материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

11. Контроль рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в медицинских организациях осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан и юридических лиц, принятие оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан и юридических лиц, хода и результатов работы с обращениями.

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ ККЦОЗШ

1. Общее положение

- 1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений» Граждан Российской Федерации». Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 27.12.2018 №528-ФЗ, от 04.08.2023 №480-ФЗ.
- 1.2. Настоящая инструкция определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – обращений) в ГБУЗ ККЦОЗШ.
- 1.3. Централизованное делопроизводство по обращению граждан осуществляется канцелярией ГБУЗ ККЦОЗШ
- 1.4. Рассмотрение обращений граждан производится главным врачом ГБУЗ ККЦОЗШ, заместителем главного врача по клинико-экспертной работе, руководителем и специалистами отдела качества.
- 1.5. Отдел качества ежемесячно готовит статистическую и аналитическую информацию о характере обращений граждан и предоставляет главному врачу ГБУЗ ККЦОЗШ и заместителю главного врача по клинико-экспертной работе, курирующему работу с обращениями граждан.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

- 2.1. Все присланные по почте письменные обращения граждан (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в канцелярию ГБУЗ ККЦОЗШ.
- 2.2. Обращения непосредственно от граждан регистрируются в канцелярии. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия обращения с указанием даты приема обращения, количество принятых листов и сообщается номер телефона канцелярии ГБУЗ ККЦОЗШ.
- 2.3. Обращения, поступившие на имя главного врача ГБУЗ ККЦОЗШ и должностных лиц ГБУЗ ККЦОЗШ с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату.
- 2.4. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу и электронной почте, принимаются и регистрируются сотрудниками канцелярии с указанием формы поступления.

3. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях, сроки рассмотрения.

- 3.1. Письменное обращение в соответствии с поручением должностного лица, рассмотревшего обращение, передается через канцелярию исполнителям.

3.2. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ ККЦОЗШ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения. Заявление или жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

Если окончание срока приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, срок истекает в последний день этого месяца.

Если последний день обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

В каждом отдельном случае заместителем главного врача по клинко-экспертной работе, может установить исполнителям более короткий срок исполнения.

3.3. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя.

3.5. Если к обращению приложено большое количество копий документов, а исполнителей несколько, то обращение и все приложения к нему передаются в адрес исполнителя, указанного в поручении первым.

3.6. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, возвращает его в канцелярию через заместителя главного врача по клинко-экспертной работе, поручившего рассмотреть обращение, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.7. Обращения, поступившие в структурное подразделение ГБУЗ ККЦОЗШ незарегистрированными, должны быть в обязательном порядке направлены на регистрацию в канцелярию.

3.8. Передача зарегистрированного обращения из одного подразделения в другое производится только через канцелярию, при этом в журнале делается запись о прохождении обращения.

3.9. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении находится в производстве суда или материалы, необходимые для решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до поступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.10. В случае, если по вопросу, содержащемуся в обращении имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.11. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

4. Продление срока рассмотрения обращений граждан.

4.1. В исключительных случаях, а также в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, направления документов за пределы Кемеровской области, принятия мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней, с сообщением об этом обратившемуся и обоснованием необходимости продления срока.

4.2. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю исполнителем.

4.3. Обращения, по которым продлен срок их рассмотрения, ставятся канцелярией на дополнительный контроль с внесением соответствующей информации в электронную карточку (журнал).

Контроль за правильность списания обращения в дело осуществляет канцелярия.

5. Контроль рассмотрения обращений граждан.

5.1. На контроль ставятся обращения, в котором сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а так же обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которым автор обращается неоднократно.

5.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять главный врач ГБУЗ ККЦОЗШ.

5.3. Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе осуществляет непосредственный контроль над соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

5.4. Продление срока исполнения, а так же все движения контролируемого документа (передача его от исполнителя) отмечается с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

5.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению письменного обращения.

5.6. В целях своевременного рассмотрения письменных обращений граждан за три дня до истечения срока исполнения документа сотрудниками канцелярии подаются напоминания руководителям структурных подразделений.

5.7. При поступлении от исполнителя мотивированного предложения о продлении срока рассмотрения обращения указанный срок может быть продлен должностным лицом, установившем его, как правило, на период, не превышающий 30 календарных дней.

5.8. Обращения, по которым продлен срок их рассмотрения, ставятся канцелярией на дополнительный контроль с внесением соответствующей информации в электронную карточку.

5.9. Окончательное решение о снятии с контроля рассмотренных обращений граждан и списание их в дело принимает должностное лицо, которому дано поручение по обращению.

6. Контроль за исполнение поручений по рассмотрению обращений граждан.

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль над поступившими обращениями начинается при регистрации ответа его автора.

6.2. В целях систематического контроля над работой с обращениями граждан создается постоянно действующая комиссия, которая не реже одного раза в квартал проводит проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. О результатах проверки составляется акт. Особому контролю подлежат повторные обращения, а также другие обращения по указанию главного врача ГБУЗ ККЦОЗШ.

6.3. При осуществлении контроля обращения внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективности проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

7. Формирование и хранение дел.

7.1. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

7.2. Документы формируются в дела по категориям в соответствии с номенклатурой дел.

Сформированные дела хранятся в канцелярии и прием граждан в течение двух лет.

График
приема граждан по личным вопросам
администрацией ГБУЗ ККЦОЗШ

Главный врач ГБУЗ ККЦОЗШ, к.м.н.

Ещин Евгений Евгеньевич

Телефон: 8 (38456) 2-40-50

Часы приема: среда с 13:00 – 15:00

E-mail: 07-gauz-okcozsh@kuzdrav.ru

Заместитель главного врача по хирургической помощи, к.м.н.

Шан-Син Владимир Михайлович

Телефон: 8 (38456) 9-52-37

Часы приема: понедельник с 14:00 – 16:00

E-mail: vshan-sin@yandex.ru

Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе

Лагута Елена Алексеевна

Телефон: 8 (38456) 2-40-15

Часы приема: вторник с 13:00 – 15:00

E-mail: otdel_kachestva_gnkc@mail.ru

Заместитель главного врача по медицинской части, к.м.н.

Калаева Ганна Юрьевна

Телефон: 8 (38456) 2-40-00

Часы приема: четверг с 14:00 – 16:00

E-mail: gannas.ru@mail.ru

Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе

Кудашова Ольга Васильевна

Телефон: 8 (38456) 2-31-20

Часы приема: пятница с 13:00 – 15:00

E-mail: olgakudashova1964@mail.ru

Книга жалоб и предложений находится в отделе качества.

Тел. 8 (384-56) 2-40-15