



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

государственное бюджетное учреждение здравоохранения Архангельской области
«АРХАНГЕЛЬСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА
ИМЕНИ П.Г. ВЫЖЛЕЦОВА»

П Р И К А З

от «30» марта 2023г. № 02-02/140

г. Архангельск

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «АОДКБ» и досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ АО «АОДКБ»

Руководствуясь требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «АОДКБ» (далее - Порядок) (Приложение № 1).

1.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ АО «АОДКБ» (далее - Досудебный порядок) (Приложение № 2).

1.3 Форму журнала личного приема граждан (Приложение № 3).

2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан ГБУЗ АО «АОДКБ» заместителя главного врача по контролю качества медицинской помощи Шаравину И.С.

3. Назначить ответственным лицом за регистрацию обращений граждан заведующую канцелярией Дубикову Н.М.

4. Ответственному лицу за работу по организации рассмотрения обращений граждан Шаравиной И.С. организовать:

4.1. информирование граждан:

- о порядке рассмотрения обращений в ГБУЗ АО «АОДКБ» в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;

- о порядке обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ АО «АОДКБ» в соответствии с Досудебным порядком;

4.2. работу с обращениями граждан в ГБУЗ АО «АОДКБ» в соответствии с требованиями утверждённого Порядка.

4.3. ознакомление с Порядком Досудебным порядком всех работников ГБУЗ АО «АОДКБ» под роспись в листе ознакомления (Приложение № 3).

5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



О.И. Тюрикова

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «АОДКБ»

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация 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.

В соответствии с настоящим Порядком в ГБУЗ АО «АОДКБ» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом ГБУЗ АО «АОДКБ», настоящим Порядком.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения ГБУЗ АО «АОДКБ», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ГБУЗ АО «АОДКБ» в сети Интернет: <http://www.aodkb29.ru>.

3.2. Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: (8182) 68-38-90.

Телефоны администрации ГБУЗ АО «АОДКБ»:

главный врач Тюрикова Ольга Игоревна, тел.: (8182) 68-38-90;

заместитель главного врача по хирургической работе Марков Николай Владимирович, тел.: (8182) 68-38-90;

заместитель главного врача по контролю качества медицинской помощи Шаравина Ирина Сергеевна, тел.: (8182) 68-32-86;

Адрес электронной почты для направления обращений граждан: info@aodkb29.ru

Номер телефакса для направления обращений граждан:(8182) 68-38-90.

3.3. Почтовый адрес для направления письменных обращений: 163002, г. Архангельск, пр.Обводный канал, д.7.

График работы: с понедельника по пятницу – с 8.30 до 16.12, обеденный перерыв - с 12.00 до 12.30.

3.4. На официальном сайте и на информационных стендах ГБУЗ АО «АОДКБ» размещается следующая информация:

- место нахождения ГБУЗ АО «АОДКБ»;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта ГБУЗ АО «АОДКБ»;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане вправе обратиться в ГБУЗ АО «АОДКБ»: по телефону, телефаксу, в письменном виде, путем направления обращения по почте, электронной почте, а также лично.

4. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений в ГБУЗ АО «АОДКБ» в течение трех дней с момента поступления, в учреждение или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГБУЗ АО «АОДКБ», в течение семи дней со дня регистрации в ГБУЗ АО «АОДКБ» подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом ГБУЗ АО «АОДКБ» не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан

При рассмотрении обращения ГБУЗ АО «АОДКБ» не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

В обращении заявитель указывает либо наименование ГБУЗ АО «АОДКБ», либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в ГБУЗ АО «АОДКБ», подлежит обязательному приему и регистрации.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Должностное лицо ГБУЗ АО «АОДКБ» 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.

6.4. В случае, 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.

6.5. 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, главный врач ГБУЗ АО «АОДКБ» либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную 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.

6.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ГБУЗ АО «АОДКБ» или соответствующему должностному лицу.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц ГБУЗ АО «АОДКБ» при рассмотрении обращений

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ГБУЗ АО «АОДКБ», при желании, имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица ГБУЗ АО «АОДКБ» обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГБУЗ АО «АОДКБ» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ГБУЗ АО «АОДКБ» являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

четкость в изложении информации;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте ГБУЗ АО «АОДКБ».

Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта ГБУЗ АО «АОДКБ».

Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения,

подтверждающего поступление обращения в ГБУЗ АО «АОДКБ».

9. Личный прием граждан в ГБУЗ АО «АОДКБ»

9.1. Организация личного приёма граждан

Личный прием граждан осуществляется главным врачом ГБУЗ АО «АОДКБ» и его заместителями (далее – администрация ГБУЗ АО «АОДКБ») в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом ГБУЗ АО «АОДКБ».

В случае обращения гражданина к администрации ГБУЗ АО «АОДКБ» по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем администрации в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

Подготовка документов для приема граждан главным врачом ГБУЗ АО «АОДКБ» и его заместителями возлагается на заведующих отделениями, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Устные обращения гражданина регистрируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют 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 гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ГБУЗ АО «АОДКБ», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ГБУЗ АО «АОДКБ» осуществляется лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного

обращения заносятся в журнал регистрации обращений граждан, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

Если в ходе личного приема заявитель удовлетворен полученными разъяснениями и ответа ему не требуется. В журнале делается запись об отсутствии необходимости письменного ответа.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ АО «АОДКБ».

10. Работа с письменными обращениями граждан в ГБУЗ АО «АОДКБ»

10.1. Приём письменных обращений граждан:

Поступающие в ГБУЗ АО «АОДКБ» письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством ГБУЗ АО «АОДКБ».

При приеме письменных обращений:

проверяется правильность адресности корреспонденции;

сортируются телеграммы;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.2. Регистрация письменных обращений граждан:

Регистрация обращений граждан, поступивших в ГБУЗ АО «АОДКБ», производится лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

Повторными считаются обращения, поступившие в ГБУЗ АО «АОДКБ» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу ГБУЗ АО «АОДКБ».

10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан:

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

принятии к рассмотрению;

передаче на рассмотрение заместителям главного врача ГБУЗ АО «АОДКБ»;

направлении в другие организации и учреждения;

приобщении к ранее поступившему обращению;

сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
сообщении гражданину о прекращении переписки;

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГБУЗ АО «АОДКБ», в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников ГБУЗ АО «АОДКБ», не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Все обращения, поступившие в ГБУЗ АО «АОДКБ», подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения, рассмотренные главным врачом ГБУЗ АО «АОДКБ», передаются заместителям главного врача или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан:

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

В случае разногласий между заведующими отделениями о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы

для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения направляются заявителю.

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

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

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывает главный врач ГБУЗ АО «АОДКБ» или лицо, его замещающее.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, 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.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу ГБУЗ АО «АОДКБ», ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в ГБУЗ АО «АОДКБ» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления

ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

12. Анализ обращений, поступивших в ГБУЗ АО «АОДКБ»

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо ГБУЗ АО «АОДКБ» осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в ГБУЗ АО «АОДКБ».

Заместители главного врача ГБУЗ АО «АОДКБ» обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений граждан;

количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

Уполномоченное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

13. Организация контроля за исполнением Порядка

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями главного врача ГБУЗ АО «АОДКБ» по направлениям.

Заведующая канцелярией (ответственное лицо за регистрацию обращений граждан), осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов

управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию в соответствии с поручением главного врача.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей главного врача ГБУЗ АО «АОДКБ» по направлениям.

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

истечение срока исполнения обращения;

поступление в ГБУЗ АО «АОДКБ» обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в ГБУЗ АО «АОДКБ», имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью медицинской организации по работе с обращениями граждан.

**Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и
сотрудников медицинской организации**

1. Общие положения

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ АО «АОДКБ» в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:
федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников ГБУЗ АО «АОДКБ» при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

**2. Основания обжалования решений и действий (бездействия)
должностных лиц и сотрудников ГБУЗ АО «АОДКБ»**

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

2.1. нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;

2.2. несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;

2.3. требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;

2.4. отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;

2.5. отказ в оказании медицинской помощи;

2.6. неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

2.7. несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи ;

2.8. неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

2.9. нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников ГБУЗ АО «АОДКБ»;

2.10. требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

3. Требования к оформлению жалобы

Жалоба должна содержать:

3.1. наименование ГБУЗ АО «АОДКБ», решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;

3.2. должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника ГБУЗ АО «АОДКБ», решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

3.3. фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;

3.4. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ГБУЗ АО «АОДКБ» или её должностных лиц и сотрудников;

3.5. доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

4. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «АОДКБ», утверждённым главным врачом ГБУЗ АО «АОДКБ».

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена в ГБУЗ АО «АОДКБ»:

в письменном виде почтовой связью по адресу: 163002, г. Архангельск, пр. Обводный канал, д.7 или факсимильной связью по номеру: (8182) 68-38-90;

электронной почтой по адресу: info@aodkb29.ru;

лично в ГБУЗ АО «АОДКБ», приемная главного врача с 9.00 до 16.30 мин.

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

Пациент или его законный представитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию ГБУЗ АО «АОДКБ», жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «АОДКБ», утверждённым главным врачом ГБУЗ АО «АОДКБ», направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Пациент или его законный представитель информируется в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) главного врача ГБУЗ АО «АОДКБ», жалоба подается в соответствующий орган управления здравоохранения или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере здравоохранения, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ АО «АОДКБ» в иных уполномоченных органах и организациях.

5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы ГБУЗ АО «АОДКБ» принимает одно из следующих решений.

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;
- отмены принятого решения, исправления допущенных ГБУЗ АО «АОДКБ» опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;
- а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления главный врач ГБУЗ АО «АОДКБ» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Требования к размещению настоящего Порядка

1. Настоящий Порядок размещается на официальном сайте медицинской организации

2. Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у руководства ГБУЗ АО «АОДКБ», заведующих отделениями и представляется

для ознакомления пациенту или его законному представителю по первому его требованию.

7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ГБУЗ АО «АОДКБ»

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц ГБУЗ АО «АОДКБ» регламентируется главой 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (статьи 254-258).

8. Ответственность и контроль

Должностные лица и сотрудники ГБУЗ АО «АОДКБ» несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач ГБУЗ АО «АОДКБ».

Форма журнала учета личных обращений граждан

Дата приема ФИО, должность, проводившего прием	фамилия, имя и отчество (при наличии) обратившегося	Место жительства (пребывания) и контактный телефон	Краткое содержание обращения	Результат приема	Разъяснения даны письменного ответа не требуется (подпись пациента)

Форма учета телефонных обращений граждан

Дата телефонного обращения должность, принимавшего телефонный звонок	Фамилия, имя и отчество (при наличии) обратившегося	Место жительства (пребывания), контактный телефон	Краткое содержание обращения	Результат	Необходимость продолжения рассмотрения/ требуется письменный ответ

Лист ознакомления

С приказом об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, Порядка работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в наименование медицинской организации и Досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации ГБУЗ АО «АОДКБ» ознакомлен:

№ п/п	Ознакомлен: Должность	Ф. И. О.	Подпись	Дата