



Приложение № 4
к приказу № 483
от « 27 » 01 2016 г.

Порядок рассмотрения обращения граждан.

1. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или Предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу, его заместителю или заведующему отделением лично или через своего законного представителя. Обращение может поступать в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

2. Для информирования граждан об их праве на обращение размещается в доступном для граждан месте в печатном виде информация:

- фамилии, имени, отчестве, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий на оказание медицинской помощи;
- о графике личного приема граждан руководителем организации;
- об адресах электронной почты и интернет-сайта организации;
- об адресах и телефонах конкурирующих органов.

3. Все поступившие в письменном виде или по электронной почте обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

3.1. Учет обращений, поступивших в письменном виде или по электронной почте, ведется в журнале регистрации обращения граждан. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается на секретаря врачебной комиссии.

Учету подлежат все обращения в письменной или электронной форме или направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируется:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- наименование организации, направившей обращение;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрение обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

В дело по рассмотрению обращения входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ главного врача (заместителя) по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

3.2. Рассмотрению подлежат все обращения, за исключением анонимных. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику принимает главный врач в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения. Жалобы не должны направляться на рассмотрение работнику, действие которого обжалуется. Работник, получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом РФ и должностными инструкциями.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

Если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено ранее и в новом обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, главный врач вправе принять решение об оставлении заявителя без рассмотрения, уведомив об этом заявителя.

3.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или другие организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма Учреждения и подписываются главным врачом (заместителем) на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении.

В случае подтверждения фактов, указанных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

3.4. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

3.5. Анализ поступивших обращений проводится не реже одного раза в квартал. Результаты поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются главному врачу.

Лицом, ответственным за организацию учета, рассмотрения, анализа поступивших обращений, является заместитель главного врача по клинико-экспертной работе.

4. Устные обращения рассматриваются руководителем, к которому они поступили (главный врач, его заместитель, заведующий отделением) в ходе личного приема.

Личный прием граждан проводится руководителем не реже 1 раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются главным врачом. Информация о принятых руководителем заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан. Ответ на обращение, не требующее проведения дополнительной проверки изложенных в обращении обстоятельств, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

5. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения он может обратиться в вышестоящую организацию или в суд.