

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ
БУ РК «РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ ВИДОВ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ № 2 «СУЛДА»**

Приказ № 270п

от «09» января 2024 г.

г. Элиста

Руководствуясь требованиями закона РФ от 2.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях защиты прав граждан на получение доступной, бесплатной медицинской помощи соответствующего объема и качества

Приказываю:

1. Утвердить :

1.1. Положение и порядок рассмотрения обращений и жалоб граждан в БУ РК «РЦСВМП №2 «Сулда» (приложение №1).

1.2. График личного приема граждан руководителем, заместителями руководителя, заведующими отделениями (приложение №2).

1.3. Форму «Журнала регистрации письменных обращений и жалоб граждан в БУ РК «РУСВМП №2 «Сулда» (приложение №3).

2. Заместителя руководителя по медицинской части Убушаеву С.Б. назначить ответственным лицом по работе с обращениями и жалобами граждан.

3. Секретаря приемной руководителя Надбитову А.В. назначить ответственной за регистрацию, учет обращений и жалоб.

4. Заведующим отделениями (Цуглиновой А.Г., Манджиеву В.П., Дорджиевой Н.Н., Задбоевой Б.К., Кусьминовой С.В.) принять к исполнению утвержденный порядок рассмотрения обращений и жалоб граждан.

5. Заместителю руководителя по ОМР Манджиевой Б.Э. обеспечить своевременное информирование граждан об организации рассмотрения граждан в виде информации на стенде, а также на официальном сайте Центра.

6. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Руководитель БУ РК «РЦСВМП №2 «Сулда»

Батырова З.С.





ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений граждан в БУ РК
«Республиканский центр специализированных видов медицинской помощи
№2 «Сулда»

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан с целью защиты прав граждан на получение доступной, бесплатной медицинской помощи соответствующего качества и объема, а также до судебного разрешения споров и конфликтных ситуаций при оказании медицинской помощи в БУ РК «Республиканский центр специализированных видов медицинской помощи №2 «Сулда» (далее БУ РК «РЦСВМП №2 «Сулда»)

2. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- 1) *обращение гражданина (Далее - обращение)* - направленные в письменном варианте, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) *предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности учреждения;
- 3) *заявление* - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и работников учреждения, либо критика их деятельности.
- 4) *жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

3. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

3.1. Предоставлять документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.1.2. 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.1.3. Получать письменный ответ от БУ РК «РЦСВМП №2 «Сулда» по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев.

указанных в пунктах 6.1 - 6.6 статьи 6 настоящего Порядка. уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда» в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.1.5. Обращаться с заявлением в БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда» о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда» либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.3. При рассмотрении обращений 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.

4. Порядок регистрации и учета обращений, оформление документации при работе с обращениями граждан

4.1. Обращение, поступившее в БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда», подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

4.1.2. График личного приёма граждан руководителем, заместителями руководителя, руководителями структурных подразделений по вопросам медицинского обслуживания утверждается руководителем БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда».

4.1.3. Устные обращения (в том числе принятые по телефону) граждан по вопросам медицинского обслуживания разрешаются руководителем, заместителями руководителя, руководителями структурных подразделений в ходе личного приема или переговоров по телефону.

4.3. Прием, регистрация и учет всех письменных обращений граждан (в том числе полученных по электронным каналам) ведутся секретарем руководителя БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда» в едином порядке, обеспечивающем возможность отслеживания результатов и сроков подготовки ответов.

4.3.1. Письменные обращения граждан (в том числе полученные по электронным каналам) подлежат обязательной регистрации в день поступления в «Журнале регистрации письменных обращений граждан в БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда» (приложение 3). Все поля журнала обязательны для заполнения.

4.4. Требования к письменному обращению:

4.4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.4.2. По желанию гражданина в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы или их копии.

4.5. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо

жалобы, также данные о месте его жительства. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке. В случае если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается.

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

4.7. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

4.8. Повторными 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 обращению;
- 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

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

4.8. Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

4.9. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с ними, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся в соответствии со сроками, установленными соответствующими нормативно-правовыми актами.

5. Порядок рассмотрения обращений.

5.1. Письменное обращение направляется руководителю БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда» для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции.

5.2. После предварительного рассмотрения обращение гражданина с резолюцией главного врача направляется по компетенции для рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа обратившемуся гражданину.

5.3. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя, заместителя руководителя медицинской организации) согласовывается:

-руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;

-соисполнителем поручения (если руководством медицинской организации определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

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

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

5.5. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо) медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан

5.6. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем медицинской организации или его заместителями. Обращения могут быть рассмотрены в рамках компетенции врачебной комиссии, утвержденной приказом руководителя, либо иной комиссией, созданной для проведения служебной проверки (служебного расследования) по конкретному вопросу, поставленному в обращении гражданина.

5.7. В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других организациях, не позднее чем в семидневный срок со дня его регистрации в БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда» в соответствующую организацию направляется копия обращения или выписка из него, о чем извещается гражданин. О передаче обращений для рассмотрения в другие организации делаются соответствующие отметки в «Журнале регистрации письменных обращений граждан БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда» по вопросам медицинского обслуживания»

5.8. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия (бездействия) которых обжалуются.

5.9. Обращение гражданина считается разрешенным, если по существу рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

5.10. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах, по решению поставленных в обращении вопросов. В этом случае гражданину направляется письмо с информацией, что его обращение ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

5.11. Работник БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда», получивший заявление для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его подачи и (или) формированию предложений по возможным путям устранения причин.

5.12. Гражданину сообщается о решениях, принятых по его обращению. В случаях невозможности решения поставленных вопросов дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

5.13. Ответ на обращение готовится на бланке БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда», подписывается руководителем и регистрируется в установленном порядке.

5.14. Если электронное обращение гражданина содержит конфиденциальную информацию или требует дополнительной проверки, на указанный в обращении адрес электронной почты гражданину направляется уведомление о приеме обращения и предложение прийти на личный прием в БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда», либо направить письменное обращение с приложением копий необходимых документов.

5.15. Основанием для отказа в рассмотрении электронного обращения помимо оснований, указанных в пункте 5.14. настоящего Порядка, могут являться: указание обратившимся гражданином недействительных сведений о себе и/или отсутствие в тексте интернет-обращения адреса электронной почты или почтового адреса для ответа; поступление дубликата уже принятого электронного сообщения; некорректность содержания электронного сообщения и невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов в отношении обращений, для которых установлен особый порядок

рассмотрения. В этом случае на адрес электронной почты гражданина направляется уведомление об отказе в рассмотрении обращения с указанием причин отказа.

5.16. При отсутствии в обращении, поступившем по информационнотелекоммуникационным сетям, адреса электронной почты ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.17. Ответ на устное обращение предоставляется устно либо в письменной форме по выбору обратившегося гражданина.

5.18. Ответ на письменные обращения предоставляется только в письменной форме с обязательной регистрацией, указанием даты и исходящего номера. В ответе должна содержаться подробная информация о ходе рассмотрения обращения и принятые решения по устранению выявленных недостатков.

5.19. Отказ гражданина от дальнейшего рассмотрения его обращения оформляется в письменной форме с указанием причины, даты отказа и подписи обратившегося гражданина с внесением соответствующей записи в журналах учета обращений граждан.

5.20. В случае если ответ на обращение гражданина содержит врачебную тайну, персональные данные или иную охраняемую законом тайну, а также оригиналы документов, такой ответ направляется заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных документах делается соответствующая отметка.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда» 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 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда». 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.

7. Сроки ответа на обращение

7.1. Письменное обращение, поступившее в БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда», рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения. Сроки рассмотрения обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 15 дней.

7.2. В случае если по объективным причинам окончательный ответ не может быть подготовлен в срок тридцати календарных дней со дня регистрации, гражданину должен быть направлен предварительный ответ, содержащий информацию о ходе рассмотрения обращения.

7.3. В случае необходимости проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть в порядке исключения продлены руководителем БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда» не более чем на тридцать календарных дней. При этом гражданин, направивший обращение должен быть уведомлен о продлении срока рассмотрения обращения.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в БУРК «РЦСВМП №2 «Сулда» проводится руководителем, заместителями руководителя, руководителями структурных подразделений в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем публикации в средствах массовой информации или в местах размещения информации.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, - паспорт или иной документ, его заменяющий:

- военный билет, временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета, или удостоверение личности (для лиц, которые проходят военную службу);

- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта в порядке, утверждаемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, по которому гражданин Российской Федерации осуществляет въезд в Российскую Федерацию (для лиц, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации);

- справка установленной формы, выдаваемая гражданам Российской Федерации, находящимся в местах содержания под стражей, подозреваемым и обвиняемым.

Иностранные граждане при личном приеме предъявляют документ, удостоверяющий право иностранного гражданина на временное проживание в Российской Федерации.

8.3. Должностное лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь федеральными законами и иными федеральными нормативными правовыми актами, законами и иными нормативными правовыми актами РФ и РК, настоящим Порядком, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба

не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения. Если гражданин по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, должностное лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

8.4. 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 вопросов.

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

8.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУ РК «РЦСВМП №2 «Сулда», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

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

8.8. В случае если устное обращение гражданина принято по телефону и изложенные в нем факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, на обращение дается устный ответ по вопросам, входящим в компетенцию БУ РК «РЦСВМП №2 «Сулда». Если принятое по телефону устное обращение гражданина содержит конфиденциальную информацию или требует дополнительной проверки, гражданину предлагается прийти на личный прием в БУ РК «РЦСВМП №2 «Сулда» либо направить письменное обращение с приложением копий необходимых документов.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Приказом руководителя в медицинской организации определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

9.2. Руководитель БУ РК «РЦСВМП №2 «Сулда», заместители главного врача, руководители структурных подразделений, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, ежеквартально проводят анализ поступивших обращений граждан с целью определения эффективности мероприятий по защите прав граждан, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

10.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, персональных данных, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. Лица, осуществляющие рассмотрение письменных и устных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству РФ принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

Приложение №2
к приказу БУ РК «РЦСВМП №2 «Сулда»
от 09.01.2018 года №



**График личного приема граждан
руководителем медицинской организации, заместителям руководителя,
руководителями структурных подразделений по вопросам медицинского
обслуживания населения**

ФИО	Должность	Время приема	Место приема	Номер телефона
Батырова З.С.	Руководитель	Вторник, пятница с 13.00-16.00	ул. Г.О. Рокчинского, 1 каб. №325	4-21-28
Убушаева С.Б.	Зам. руководителя по мед. части	Понедельник, среда с 13.00-16.00	ул. Г.О. Рокчинского, 1 каб. №326	4-21-28
Манджиева Б.Э.	Зам. руководителя по ОМП	Вторник, четверг с 13.00-16.00	ул. Г.О. Рокчинского, 1 каб. №323	4-21-28
Дорджиева Н.Н.	Заведующая КДО	Ежедневно с 14.00-16.00	ул. Г.О. Рокчинского, 1 каб. №130	4-21-28
Цуглинова А.Н.	Заведующая ЦПП	Ежедневно с 14.00-16.00	ул. Г.О. Рокчинского, 1 каб. №213	4-21-28
Манджиев В.П.	Заведующая ВФД	Ежедневно с 14.00-16.00	ул. Г.О. Рокчинского, 1 каб. №204	4-21-28
Задбоева Б.К.	Заведующая ЦЗ	Ежедневно с 14.00-16.00	ул. Г.О. Рокчинского, 1 каб. №116	4-21-28
Кусьминова С.В.	Заведующая РЦОЗ	Ежедневно с 14.00-16.00	ул. Г.О. Рокчинского, 1 каб. №328	4-21-28

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность (ст. 13 Федерального закона от 2 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

Приложение №3
к приказу БУ РК «РЦСВМП №2 «Сулда»
от 09.01.2024 года № _____



**«Журнал регистрации письменных обращений граждан
БУ РК «Республиканский центр специализированных видов
медицинской помощи № 2 «Сулда»»**

Рег.номер	Дата регистрации	От кого поступил о обращении (ФИО, адрес)	Краткое содержание	Кому направлено на рассмотрение	Срок исполнения	Отметка о рассмотрении, результатах	Отметка о снятии контроля