

Порядок работы с обращениями граждан и юридических лиц в АНО «ЦКМСЧ»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение регулирует порядок рассмотрения устных и письменных обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан и юридических лиц, поступающих на имя главного врача АНО «ЦКМСЧ» (далее - ЦКМСЧ).

1.2. Под обращением в рамках настоящего Положения понимается направленное в адрес ЦКМСЧ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

1.3. При работе с обращениями граждан ЦКМСЧ руководствуется действующим законодательством РФ и настоящим Положением.

1.4. Основными задачами рассмотрения обращений являются:

- повышение эффективности реагирования должностных лиц ЦКМСЧ на коллективные и индивидуальные обращения;
- выявление случаев нарушений и неисполнения действующего законодательства РФ, принятие мер по их пресечению;
- анализ причин, лежащих в основе нарушений, принятия мер по их предупреждению;
- выявление положительных и отрицательных тенденций в работе ЦКМСЧ и разработка на этой основе предложений для совершенствования ее деятельности;
- оказание помощи гражданам и юридическим лицам, обратившимся к администрации ЦКМСЧ, в решении их проблем.

1.5. Указанное положение не распространяется на:

- переписку с государственными органами и органами местного самоуправления, должностными лицами указанных органов;
- деловую переписку ЦКМСЧ;
- обращения работников ЦКМСЧ, в отношении которых Трудовым кодексом РФ установлен иной порядок рассмотрения обращений.

2. Требования к письменным обращениям граждан и юридических лиц.

2.1. Все обращения граждан направляются на имя главного врача ЦКМСЧ либо лиц, исполняющих его обязанности.

2.2. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование медицинской организации;
- фамилию, инициалы должностного лица, которому адресовано обращение - главного врача либо лица, исполняющего его обязанности;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;
- почтовый адрес или адрес электронной почты заявителя, по которому должен быть направлен ответ;
- контактный телефон заявителя (при наличии и с согласия гражданина);
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личная или электронная цифровая подпись заявителя;
- дата обращения.

2.3. В случае обращения, связанного с качеством оказания медицинской помощи, для удобства рассмотрения обращения, гражданам рекомендуется указывать:

- дату обращения за медицинской помощью или период лечения;
- отделение ЦКМСЧ;
- причину обращения за медицинской помощью.

2.4. Юридическое лицо в своем обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование медицинской организации;
- фамилию, инициалы должностного лица, которому адресовано обращение - главного врача либо лица, исполняющего его обязанности;
- полное и сокращенное наименование юридического лица;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) руководителя юридического лица или лица, в адрес которого должен быть направлен ответ;
- контактный телефон (при наличии);
- суть предложения, заявления или жалобы;
- подпись руководителя или иного должностного лица юридического лица, либо электронная цифровая подпись юридического лица;
- дата обращения.

2.5. Группа граждан в своем коллективном обращении указывает:

- наименование медицинской организации;
- фамилию, инициалы должностного лица, которому адресовано обращение - главного врача либо лица, исполняющего его обязанности;
- фамилии, имена, отчества (последнее при наличии) лиц;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- контактный телефон (при наличии и с согласия гражданина);
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личные или электронные цифровые подписи;
- дата обращения.

2.6. Анонимные обращения граждан не рассматриваются. В случае отсутствия в обращении почтового адреса или адреса электронной почты обращение рассматривается, ответ подготавливается, но не направляется лицу. В случае последующей явки лица за ответом на обращение, ему выдается подготовленный ответ.

2.7. Рассмотрение обращений явно рекламного характера не обязательно.

2.8. В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы, фото- и видеоматериалы либо их копии. В случае необходимости прилагаемые оригиналы документов и материалов возвращаются лицу, направившему обращение, по его письменному заявлению.

2.9. Обращения могут быть направлены:

- лично или нарочным по адресу г. Магнитогорск, ул. Набережная, 20/1;
- почтовым отправлением по адресу 455023, г. Магнитогорск, ул. Набережная, 20/1;
- посредством факсимильной связи по телефону: 8 (3519) 26-81-04;
- по электронной почте на адрес: cmsch74@yandex.ru;
- посредством сайта ЦКМСЧ (<http://www.mschcentr74.ru>) в разделе «Связь».

3. Личный прием граждан и представителей юридических лиц.

3.1. Личный прием проводится главным врачом или лицом, исполняющим его обязанности, а также заместителями главного врача - в соответствии с графиком приема, за исключением случаев, когда эти дни недели являются нерабочими, праздничными днями.

Должность	ФИО	График приема	Адрес приема
Главный врач	Менко М.А.	Понедельник 1.00	г. Агнитогорск, ул. Ждановская, 20/1, каб. 303
Главного врача по медицинской части	Пеньникова Л.А.	Среда 1.00	г. Агнитогорск, ул. Ждановская, 20/1, каб. 303
Главного врача по хирургической части	Син А.А.	Пятница 3.00	г. Агнитогорск, ул. Ждановская, 20/1, каб. 303
Главного врача по детской амбулаторной базе, зав. детским отделением №1	Сина В.И.	Среда – четверг 2.00	г. Агнитогорск, ул. Ждановская, 99, каб. 303
Главного врача по хирургической поликлинике	Сива В.В.	Среда, четверг: 13.00-14.00 11.00-12.00	г. Агнитогорск, ул. Ждановская, 18/3, каб. 307
Главного врача по хирургической поликлинике (детской)	Сидченко А.Н.	Среда – четверг 10.00	г. Агнитогорск, пр. Космонавтов, 45/2, каб. 301
Главного врача по стоматологическим кабинетам	Соловьев С.П.	Среда, четверг 4.00	г. Агнитогорск, ул. Ждановская, 18/4, каб. 302

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.4. Краткое содержание устного обращения заносится в журнал приема граждан. 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, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц ЦКМСЧ, гражданину или юридическому лицу дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и/или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщено о недопустимости злоупотребления правом.

3.9. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему ранее давался письменный ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые

доводы или обстоятельства, ЦКМСЧ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4. Порядок рассмотрения и организации работы с обращениями граждан и юридических лиц.

4.1. Все поступающие обращения в день обращения регистрируются:

- обращения граждан – в Книге жалоб и предложений установленной формы;
- обращения юридических лиц – в Журнале входящих документов.

4.2. В день обращения поступившее обращение направляется для рассмотрения главному врачу или _____ лицу, _____ исполняющему _____ его _____ обязанности.

4.3. Главный врач, заместители главного врача рассматривают обращение и определяют ответственных _____ за _____ рассмотрение _____ обращения.

4.4. Для рассмотрения жалоб приказом по медицинской организации может создаваться комиссия в утвержденном составе, которая рассматривает жалобу в установленные сроки. На основании акта служебного расследования ответственное лицо готовит письменный ответ. Результаты служебного расследования предоставляются на рассмотрение подкомиссии врачебной комиссии по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности.

При рассмотрении жалобы комиссия имеет право:

- запрашивать объяснительные у работников ЦКМСЧ по существу жалобы;
- привлекать для рассмотрения жалобы других работников ЦКМСЧ;
- знакомиться с медицинской документацией пациентов;
- знакомиться с локальными актами ЦКМСЧ, касающимися рассмотрения жалобы;
- обращаться непосредственно к лицу, подавшему жалобу, по телефону или электронной почте (при наличии);
- вносить главному врачу ЦКМСЧ предложения о мерах поощрения и дисциплинарного наказания для работников ЦКМСЧ.

4.5. Срок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц составляет 30 дней. В случае необходимости проведения более тщательной проверки, привлечения лиц, не являющихся работниками организации, получения результатов лабораторных исследований или патологоанатомического вскрытия срок рассмотрения может составлять более 30 дней. При необходимости проведения дополнительной проверки заявителю дается промежуточный ответ.

Если последний день срока, установленного настоящим пунктом, приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

4.6. По результатам рассмотрения обращения ответственное лицо (лица) представляют главному врачу ЦКМСЧ:

- проект ответа гражданину или юридическому лицу;
- перечень мероприятий по устранению нарушений, изложенных в обращении;
- предложения по привлечению лиц к дисциплинарной ответственности или поощрению.

4.7. В случае наличия в обращении граждан фактов, влекущих дисциплинарную, административную или уголовную ответственность, ответственные лица обязаны незамедлительно поставить в известность главного врача ЦКМСЧ или лицо, исполняющее его

обязанности.

4.8. Запрещается в ответах заявителю разглашать государственную, врачебную и иную охраняемую законом тайну, персональные данные работников, пациентов и третьих лиц. В случае наличия в обращении требований о предоставлении указанной информации, заявителю направляется мотивированный ответ о невозможности предоставления такой информации.

Информация, содержащая врачебную тайну в отношении заявителя, может предоставляться либо заявителю (лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или на почтовый адрес/электронную почту, указанный в подписанном заявителем обращении) либо уполномоченному им лицу с письменного согласия заявителя.

При наличии обоснованных сомнений в авторстве обращения, направленного в электронной форме, ЦКМСЧ вправе уведомить заявителя о возможности получения ответа на обращение лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

4.9. Ответ на обращение гражданина или юридического лица подготавливается на официальном бланке организации, оформляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

4.10. Ответ на обращение подписывается главным врачом ЦКМСЧ или лицом, исполняющим его обязанности.

4.11. Ответ на обращение гражданина или юридического лица выдается заявителю лично либо направляется почтовым отправлением с уведомлением о вручении или на адрес электронной почты, указанный в обращении.

5. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц.

5.1. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, установленного действующим законодательством и настоящим положением, ответственные лица несут дисциплинарную ответственность; административную ответственность - в случаях, предусмотренных действующим законодательством.